ETIKA PROFESI DAN PROFESIONAL BEKERJA

Untuk Siswa SMK Kelas X Semester 1

Penyusun

Nur Kasanah , SE

Editor

Drs. Pintamin Situngkir, MM

Drs. Suyono

Etika Profesi Dan Profesional Bekerja

Hak Cipta © 2013 pada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Dilindungi Undang-Undang

MILIK NEGARA
TIDAK DIPERDAGANGKAN

Disklaimer: Buku ini merupakan buku siswa yang dipersiapkan Pemerintah dalam rangka implementasi Kurikulum 2013. Buku siswa ini disusun dan ditelaah oleh berbagai pihak di bawah koordinasi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, dan dipergunakan dalam tahap awal penerapan Kurikulum 2013. Buku ini merupakan "dokumen hidup" yang senantiasa diperbaiki, diperbaharui, dan dimutakhirkan sesuai dengan dinamika kebutuhan dan perubahan zaman. Masukan dari berbagai kalangan diharapkan dapat meningkatkan kualitas buku ini.

Kontributor Naskah : Sri Mayrawati Eka Turyani, M.Pd

Penelaah : Purwandari, S.Pd

Nurlaili, S.Pd

Tim Desktop Publisher : Tim

Cetakan Ke-1, 2013
Disusun dengan huruf Myriad Pro, 11 pt

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh,

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah Yang Mahakuasa, akhirnya Buku Siswa untuk SMK Kelas X Semester I PROFESI BEKERJA DAN KOMUNIKASI BISNIS telah dapat diluncurkan. Buku Ajar ini disusun untuk memahami dan menghayati konsep etika profesi secara umum.

"Practice makes perfect", adalah bisa karena terbiasa, trisno jalaran soko kulino, ataupun istilah apa saja, yang jelas semuanya mengisyaratkan bahwa Buku Ajar ini tidaklah cukup hanya dibaca. Oleh karena itu, sebagai pendukung Buku Ajar ini, siswadiharapkan membaca materi-materi yang sesuai dari berbagai sumber, entah itu dari literaturmaupun Internet yang berkaitan dengan aplikasi-aplikasi nyata Etika Profesi dalam dunia kerja yang nyata, sehingga apa yang tersaji dalam Buku Ajar tidak hanya "seperti menara gading".

Kritik dan saran pembaca demi perbaikan dan kelengkapan Buku Ajar ini sungguh Penyusun harapkan. Akhirnya, Penyusun berharap semoga Buku Ajar ini memberikan manfaat dan maslahat bagi para pembaca, sekaligus memberikan sumbangan pada pengembangan khazanah ilmu. Insya Allah.

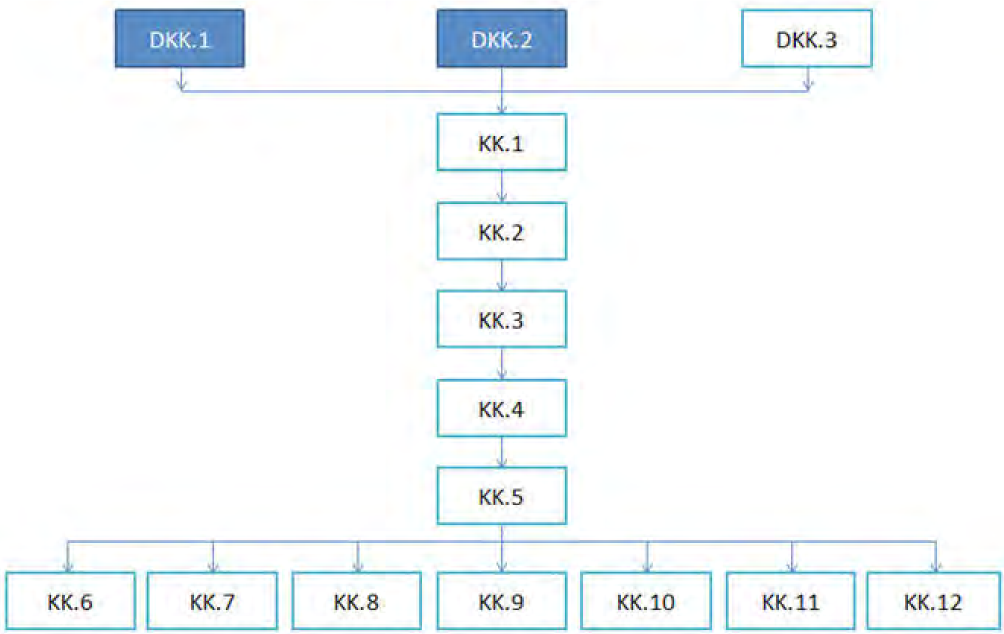
Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Penulis

Diunduh dari BSE.Mahoni.com

DAFTAR ISI

PETA KEDUDUKAN BAHAN AJAR



KETERANGAN DIAGRAM :

DKK.1 = Menerapkan Prinsip Profesional Bekerja
DKK.2 = Melaksanakan Komunikasi Bisnis
DKK.3 = Dasar Kompetensi Kejuruan 3

KK.1	=	Kompetensi Kejuruan 1	KK.7	=	Kompetensi Kejuruan 7
KK.2	=	Kompetensi Kejuruan 2	KK.8	=	Kompetensi Kejuruan 8
KK.3	=	Kompetensi Kejuruan 3	KK.9	=	Kompetensi Kejuruan 9
KK.4	=	Kompetensi Kejuruan 4	KK.10	=	Kompetensi Kejuruan 10
KK.5	=	Kompetensi Kejuruan 5	KK.11	=	Kompetensi Kejuruan 11
KK.6	=	Kompetensi Kejuruan 6	KK.12	=	Kompetensi Kejuruan 12

GLOSARIUM

Aturan Kerja	:	peraturan yang dibuat secara tertulis oleh perusahaan, yang memuat syarat-syarat kerja dan tata tertib.
Bisnis	:	aktifitas manusia yang berkaitan dengan pembelian, penjualan (pertukaran) barang atau jasa untuk memperoleh keuntungan atau laba.
Data	:	kumpulan dari fakta-fakta yang mentah, yang berdiri sendiri, yang belum terorganisir dengan baik.
Database	:	suatu kumpulan data terintegrasi yang disimpan dalam satu tempat untuk memudahkan mengakses dan memproses data.
Industri	:	industri adalah kelompok perusahaan yang mempunyai kegiatan sejenis baik secara vertikal maupun horizontal. Hasil dari industri tidak hanya berupa barang, tetapi juga dalam bentuk jasa.
Industri Hilir	:	kelompok perusahaan yang menggunakan produk perusahaan lain sebagai bahan baku yang kemudian diproses menjadi barang setengah jadi atau barang jadi.
Industri Hulu	:	perusahaan yang membuat produk yang dapat digunakan bahan baku oleh perusahaan lain.
Informasi	:	hasil dari pengolahan data yang diorganisir menjadi bentuk yang lebih berguna bagi menerimanya serta menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan.
Kebijakan Perusahaan	:	sekumpulan kerangka pekerjaan yang disusun agar dijadikan petunjuk kerja bagi karyawan di semua level pekerjaan. Ini dilakukan agar tujuan utama perusahaan bisa dicapai dengan usaha bersama.
Kepribadian	:	gambaran sikap dan perilaku manusia secara umum yang tercermin dari ucapan, perbuatan, tingkah laku dan gerak langkah orang tersebut diamati serta unik untuk dapat diukur secara nyata.
Kinerja	:	hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dlm melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Komunikasi	:	pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau lebih sehingga mendapatkan kpengertian yang sama. Komunikasi berarti pula hubungan kontak koneksi atau korespondensi.
Komunikasi Bisnis	:	komunikasi yang dilakukan antar manusia, manusia dengan instansi, dan intitusi dengan institusi yang berkaitan dengan pertukaran barang atau jasa untuk memperoleh keuntungan.
Pedoman Kerja	:	tatacara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu
Pelanggan	:	seseorang atau organisasi yang membeli produk barang atau jasa untuk digunakan secara pribadi atau organisasi.
Pesan Bisnis	:	sesuatu yang dikirimkan atu diterima sewaktu tindakan komunikasi berlangsung, Pesan-pesan bisnis bisa ditujukan untuk pelanggan, pemasok, kantor pajak, kantor akuntan, dan pihak-pihak lainnya yang langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan organisasi.
Profesional Bekerja	:	bekerja secara profesional berdasarkan keahlian yang dimiliki dan dilakukan dengan kesugguhan dan ketelitian kerja, tekun, ulet dan gigih, untuk membuat sesuatu yang baik, integritasnya tinggi dalam menegakkan kebenaran yang berkaitan dengan pekerjaannya, tidak mudah goyah oleh berbagai tekanan atau godaan kenikmatan hidup, pemikiran dan tindakan selalu selaras dan konsisten, memiiki kesadaran untuk mengembangkan kemampuan secara mandiri dan mencintai profesi yang ditekuni.
Prosedur Kerja	:	rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukkan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.
Proses Komunikasi	:	pertukaran (transfer) informasi atau pesan antara komunikan (penerima pesan) dengan komunikator (pemberi pesan), tujuannya adalah tercapainya saling pengertian antara kedua belah pihak.
Sistem Kerja	:	suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan sesuatu bidang pekerjaan.
Tata Kerja	:	cara-cara pelaksanaan kerja yang seefesien mungkin atas suatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang dan biaya yang tersedia.

BAB I
PENDAHULUAN

A. DESKRIPSI

Profesional bekerja sangat perlu diterapkan oleh para peserta didik ketika dia berada dalam lingkungan kerjanya kelak. Untuk itu para peserta didik diharapkan mampu memahami modul ini. Penerapan prinsip profesional bekerja dalam modul ini meliputi pengidentifikasian sektor dan tanggung jawab industri; menerapkan pedoman, prosedur, dan aturan kerja; mengelola informasi; merencanakan pekerjaan dengan mempertimbangkan waktu dan sumber daya; serta mengelola kompetensi personal. Selain itu, salah satu kompetensi yang harus dikuasai oleh peserta didik dalam menerapkan profesional bekerja adalah kompetensi dalam melaksanakan komunikasi bisnis. Kompetensi ini meliputi : pengeidentifikasian penerima pesan; membuat pesan bisnis; menggunakan media komunikasi; dan melaksanakan komunikasi bisnis.

Setelah mempelajari kedua modul ini, kompetensi yang diharapkan adalah siswa mampu menerapkan profesional bekerja dan siswa dapat berkomunikasi dengan baik, membuat pesan bisnis yang benar sehingga komunikasi bisnis tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, efektif, dan efisien.

Pendekatan yang digunakan dalam menyelesaikan modul ini adalah pendekatan siswa aktif melalui metode pemberian tugas, diskusi, serta presentasi.

B. PRASYARAT MENGGUNAKAN MODUL

Kemampuan awal yang dipersyaratkan untuk mempelajari modul ini adalah siswa memahami pentingnya melaksanakan profesional bekerja itu, siswa mampu berkomunikasi, baik lisan maupun tertulis, dan mengetahui norma yang ada di lingkungan organisasi maupun di masyarakat.

C. PETUNJUK PENGGUNAAN MODUL

1. Penjelasan Bagi Siswa

a. Bacalah modul secara cermat mulai dari kata pengantar sampai cek kemampuan, pahami benar isi dari setiap babnya.

b. Setelah mengisi cek kemampuan, apakah anda termasuk kategori orang yang perlu mempelajari modul, apabila anda menjawab ya, maka pelajari modul berikut.

c. Laksanakan semua tugas-tugas yang ada dalam modul, agar kompetensi anda berkembang sesuai standar.

d. Buatlah rencana belajar anda dengan menggunakan format seperti yang ada dalam modul, konsultasikan dengan guru dan institusi pasangan penjamin mutu, sampai mendapat persetujuan.

e. Lakukan kegiatan belajar untuk mendapatkan kompetensi sesuai rencana kegiatan belajar yang telah anda susun dan disetujui oleh guru atau intitusi pasangan penjamin mutu.

f. Setiap mempelajari sub kompetensi, anda harus mulai dari menguasai pengetahuan pendukung (uraian materi), melaksanakan tugas-tugas, mengerjakan lembar latihan.

g. Dalam mengerjakan lembar latihan anda jangan melihat kunci jawaban terlebih dahulu, sebelum anda menyelesaikan lembar latihan.

h. Laksanakan lembar kerja untuk pembentukan ketrampilan psikomotorik sampai anda benar-benar terampil sesuai standar. Apabila anda mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas, konsultasikan dengan guru anda.

2. Peran Guru

a. Membantu siswa dalam merencanakan proses belajar

b. Membimbing siswa melalui tugas-tugas pelatihan yang dijelaskan dalamtahap belajar

c. Membantu siswa dalam memahami konsep-konsep dan praktek, dan menjawab pertanyaan siswa mengenai proses belajar mengajar

d. Membantu siswa dalam menentukan dan mengakses sumber tambahan lain yang diperukan untuk belajar

e. Mengorganisasikan kegiatan belajar kelompok jika diperlukan

f. Merencanakan seorang ahli/pendamping guru/nara sumber dari

tempat kerja untuk membantu, jika diperlukan

g. Melaksanakan penilaian terhadap hasil belajar siswa

h. Menjelaskan kepada siswa mengenai bagian yang perlu untuk dibenahi dan merundingkan rencana pembelajaran selanjutnya

i. Mencatat pencapaian kemampuan siswa

D. TUJUAN AKHIR

1. Spefikasi kinerja yang diharapkan dikuasai siswa setelah mengikuti kegiatan belajar adalah siswa dapat melakukan profesionalis bekerja, mengelola informasi, dan menerapkan komunikasi yang efektif, baik dengan atasan atau teman/rekanan kerja, penuh perhatian, menunjukkan sikap yang baik, sopan dan ramah dengan penampilan/performance yang baik, dan dapat melaksanakan aktifitas, baik di dalam dunia kerja/organisasi dalam sehari-sehari secara efektif dan efisien
2. Kriteria keberhasilan siswa setelah mengikuti kegiatan belajar adalah siswa dapat melaksanakan profesional bekerja dan melakukan komunikasi bisnis secara effektif
3. Varibel dan kriteria keberhasilan adalah sebagai berikut :
4. Siswa dinyatakan dinyatakan kompeten bila telah memperoleh batas minimal KKM, misalnya 7,00. Bila belum mencapai batas minimal tersebut siswa harus mengulang kembali.

   Kriteria variabel keberhasilan adalah sebagai berikut :

9,00 – 10,00	=	A Kompeten Istimewa
8,00 – 8,99	=	B Kompeten Amat Baik
7,00 – 7,99	=	C Kompeten Baik
0 – 6,99	=	D Belum Kompeten

E. KOMPETENSI INTI DAN KOMPETENSI DASAR

Materi pokok disusun berdasarkan kerangka pikiran utama dalam menjabarkan materi penting yang harus dideskripsikan pada masing-masing standar kompetensi. Adapun pengembangan materi sehari-hari di kelas dapat diserahkan kepada guru produktif untuk dikelola sesuai kebutuhan masing-masing. Pertautan antara standar kompetensi satu dengan lainnya, tentu saja akan terasa jika semua pelajaran sedang dipelajari sekolah. Berikut ini adalah contoh dari pengembangan silabus untuk

standar kompetensi "Menerapkan prinsip profesional bekerja" dan "Melaksanakan komunikasi bisnis yang efektif"

Adapun Kompetensi Inti dan Kompetensi Dasar Profesional Bekerja dan Komunikasi Bisnis untuk Sekolah Menengah Kejuruan(SMK)/Madrasah Aliyah Kejuruan (SMAK), KELAS X.

BIDANG KEAHLIAN	:	BISNIS DAN MANAJEMEN
PROGRAM KEAHLIAN	:	KEUANGAN
PAKET KEAHLIAN	:	AKUNTANSI
MATA PELAJARAN	:	PROFESIONAL BEKERJA&KOMUNIKASI BISNIS (C2)
KELAS	:	X
DISKRIPSI UNIT	:	Unit kompetensi ini berkaitan dengan ketrampilan, pengetahuan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam memahami prosedur, pedoman, kebijakan, dan standar untuk melaksanakan pekerjaan.

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
1. Menghayati dan mengamalkan ajaran agama yang dianutnya	1.1 Mensyukuri karunia Tuhan Yang Maha Esa, atas pemberian amanah untuk mengelola administrasi keuangan entitas. 1.2 Mengamalkan ajaran agama dalam memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk menghasilkan informasi keuangan yang mudah dipahami, relevan, andal, dan dapat diperbandingkan.

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
2. Menghayati dan Mengamalkan perilaku jujur, disiplin, tanggungjawab, peduli (gotong royong, kerjasama, toleran, damai), santun, responsif dan pro-aktif dan menunjukan sikap sebagai bagian dari solusi atas berbagai permasalahan dalam berinteraksi secara efektif dengan lingkungan sosial dan alam serta dalam menempatkan diri sebagai cerminan bangsa dalam pergaulan dunia.	2.1 Memiliki motivasi internal dan menunjukkan rasa ingin tahu dalam menemukan dan memahami pengetahuan dasar tentang etika profesi dalam bidang keuangan dan akuntansi. 2.2 Menunjukkan perilaku jujur, disiplin, tanggungjawab, santun, responsif dan pro-aktif dalam berinteraksi secara efektif dalam lingkungan sosial sesuai dengan prinsip etika profesi bidang keuangan dan akuntansi. 2.3 Menghargai kerja individu dan kelompok serta mempunyai kepedulian yang tinggi dalam menjaga keselarasan lingkungan sosial, lingkungan kerja dan alam.
3. Memahami dan menerapkan pengetahuan faktual, konseptual, dan prosedural berdasarkan rasa ingin tahunya tentang ilmu pengetahuan, teknologi, seni, budaya, dan humaniora dalam wawasan kemanusiaan, kebangsaan, kenegaraan, dan peradaban terkait penyebab fenomena dan kejadian dalam bidang kerja yang spesifik untuk memecahkan masalah.	3.1 Menjelaskan kumpulan entitas yang termasuk dalam sektor industri jasa keuangan dan bidang-bidang usaha serta jenis-jenis kepemilikannya. 3.2 Menjelaskan regulasi atau peraturan pemerintah yang mengatur industri jasa keuangan dan profesi-profesi yang ada dalam industri jasa keuangan 3.3 Menjelaskan etika profesi secara umum dan etika profesi dalam bidang akuntansi. 3.4 Menjelaskan konsep perencanaan dan efisiensi dalam pekerjaan 3.5 Menjelaskan konsep pengembangan kompetensi personal 3.6 Menjelaskan konsep tentang ruang lingkup pengelolaan informasi

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
	3.7 Menjelaskan konsep komunikasi secara umum 3.8 Menjelaskan konsep komunikasi bisnis yang efektif 3.9 Menjelaskan prinsip-prinsip etika perofesi Ikatan Akuntan Indonesia dan etika profesi Teknisi Akuntansi. 3.10 Menjelaskan konsep Keselamatan, Kesehatan dan Keamanan (K3) kerja serta jenis-jenis bahaya/ kecelakaan kerja yang bisa terjadi di tempat kerja. 3.11 Menjelaskan jenis-jenis tindakan untuk menghindari atau mengurangi bahaya/kecelakaan di tempat kerja. 3.12 Menjelaskan peraturan pemerintah terkait dengan keselamatan kerja dan tentang jaminan atau asuransi K3. 3.13 Menjelaskan ketentuan pertolongan pertama pada kecelakaan. 3.14 Menjelaskan konsep dan penerapan lingkungan hidup di tempat kerja.
4. Mengolah, menalar, dan menyaji dalam ranah konkret dan ranah abstrak terkait dengan pengembangan dari yang dipelajarinya di sekolah secara mandiri, dan mampu melaksanakan tugas spesifik di bawah pengawasan langsung.	4.1 Mengidentifikasi kumpulan entitas yang termasuk dalam sektor industri jasa keuangan dan bidang-bidang usaha serta jenis-jenis kepemilikannya. 4.2 Melaksanakan regulasi atau peraturan pemerintah yang mengatur industri jasa keuangan dan profesi-profesi yang ada dalam industri jasa keuangan. 4.3 Aspek-aspek eksternal yang mempengaruhi profesi teknisi akuntansi diidentifikasi dalam menjalankan pekerjaan

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
	4.4 Peran dan tanggung jawab berbagai pihak yang terlibat dalam profesi teknisi akuntansi diidentifikasi dalam menjalankan pekerjaan 4.5 Informasi yang berhubungan dengan hukum, peraturan dan kode etik dikumpulkan dan dianalisa 4.6 Informasi yang berhubungan dengan hukum, peraturan dan kode etik dalam kaitannya dengan pihak yang bersangkutan di tempat kerja ditentukan 4.7 Ketentuan tentang praktik kerja yang relevan dipergunakan sebagai dasar untuk menjalankan pekerjaan dan pengambilan keputusan secara beretika 4.8 Tugas yang harus diselesaikan dan kondisi yang relevan ditentukan 4.9 Pekerjaan direncanakan secara mandiri maupun secara tim untuk periode tertentu dengan mempertimbangkan sumber daya, waktu dan skala prioritas; 4.10 Perubahan teknologi dan organisasi kerja dapat diadaptasi 4.11 Kebutuhan pengembangan kompetensi personal dan sasaran pengembangn diidentifikasi dan dikaji ulang secara periodik 4.12 Kesempatan pengembangan personal yang menggambarkan kebutuhan dan sasaran diselesaikan dalam jangka waktu tertentu 4.13 Melaksanakan etika profesi secara umum dan etika profesi dalam bidang keuangan dan akuntansi

KOMPETENSI INTI	KOMPETENSI DASAR
	4.14 Menerapkan etika profesi teknisi akuntansi. 4.15 Mengelola informasi dengan benar sehingga menghasilkan sistem informasi yang efektif dan berkualitas 4.16 Mengaplikasikan komunikasi yang efektif secara lisan dan tulis secara efektif di dalam organisasi 4.17. Menentukan jenis bahaya dan kecelakaan di tempat kerja. 4.18. Melaksanakan langkah-langkah untuk menghindari atau mengurangi bahaya/kecelakaan di tempat kerja. 4.19. Mengidentifikasi peraturan pemerintah terkait dengan keselamatan kerja dan jaminan atau asuransi K3. 4.20. Menerapkan ketentuan pertolongan pertama pada kecelakaan. 4.21. Menciptakan lingkungan hidup yang serasi.

G. CEK KEMAMPUAN

Cek kemampuan awal dapat dilakukan melalui kegiatan *brain stroming* (curah pendapat) dari setiap peserta didik untuk mengetahui kemampuan awal. Sedangkan pada akhir pembelajaran diadakan sesi tanya jawab, dilanjutkan dengan mengerjakan tugas, test formatif, dan evaluasi yang ada pada modul berikut

Kemudian diambil kesimpulan untuk menyusun strategi pembelajaran yang memancing kreatifitas peserta didik tersebut.

BAB II
PEMBELAJARAN

A. DESKRIPSI

Apakah etika, dan apakah etika profesi itu ? Kata etik (atau etika) berasal dari kata ethos (bahasa Yunani) yang berarti karakter, watak kesusilaan atau adat. Sebagai suatu subyek, etika akan berkaitan dengan konsep yang dimilki oleh individu ataupun kelompok untuk menilai apakah tindakan-tindakan yang telah dikerjakannya itu salah atau benar, buruk atau baik.

Menurut Martin (1993), etika didefinisikan sebagai "the discpline which can act as the performance index or reference for our control system". Dengan demikian, etika akan memberikan semacam batasan maupun standar yang akan mengatur pergaulan manusia di dalam kelompok sosialnya. Dalam pengertiannya yang secara khusus dikaitkan dengan seni pergaulan manusia, etika ini kemudian dirupakan dalam bentuk aturan (code) tertulis yang secara sistematik sengaja dibuat berdasarkan prinsipprinsip moral yang ada dan pada saat yang dibutuhkan akan bisa difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara logika-rasional umum (common sense) dinilai menyimpang dari kode etik. Dengan demikian etika adalah refleksi dari apa yang disebut dengan "self control", karena segala sesuatunya dibuat dan diterapkan dari dan untuk kepenringan kelompok sosial (profesi) itu sendiri.

Selanjutnya, karena kelompok profesional merupakan kelompok yang berkeahlian dan berkemahiran yang diperoleh melalui proses pendidikan dan pelatihan yang berkualitas dan berstandar tinggi yang dalam menerapkan semua keahlian dan kemahirannya yang tinggi itu hanya dapat dikontrol dan dinilai dari dalam oleh rekan sejawat, sesama profesi sendiri. Kehadiran organisasi profesi dengan perangkat "built-in mechanism" berupa kode etik profesi dalam hal ini jelas akan diperlukan untuk menjaga martabat serta kehormatan profesi, dan di sisi lain melindungi masyarakat dari segala bentuk penyimpangan maupun penyalah-gunaan kehlian (Wignjosoebroto, 1999).

Oleh karena itu dapatlah disimpulkan bahwa sebuah profesi hanya dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat, bilamana dalam diri para elit profesional tersebut ada kesadaran kuat untuk mengindahkan etika profesi pada saat mereka ingin memberikan jasa keahlian profesi kepada masyarakat yang memerlukannya. Tanpa etika profesi, apa yang semual dikenal sebagai sebuah profesi yang terhormat akan segera jatuh terdegradasi menjadi sebuah pekerjaan pencarian nafkah biasa (okupasi) yang sedikitpun tidak diwarnai dengan nilai-nilai idealisme dan ujung-ujungnya akan berakhir dengan tidak-adanya lagi respek maupun kepercayaan yang pantas diberikan kepada para elite profesional ini

KEGIATAN BELAJAR 1

SEKTOR INDUSTRI JASA KEUANGAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

1. Menjelaskan pengertian dan ruang lingkup perusahaan sektor industri jasa
2. Mejelaskan pengertiandan ruang lingkup perusahaaan sektor industri keuangan
3. Menyebutkan peraturan perundangan yang berlaku di sektor industri keuangan
4. Mengidentifikasi jenis-jenis profesi di sektor industri keuangan

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Perusahaan Jasa

Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa) dengan maksud meraih keuntungan. Akan tetapi, perusahaan jasa juga membutuhkan produk berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Misalnya, perusahaan angkutan menawarkan jasa transportasi kepada masyarakat. Untuk mendukung usahanya, perusahaan membutuhkan sarana transportasi berupa mobil atau bus.

Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menjual jasa untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain, perusahaan jasa menjual “barang” tidak berwujud. Dalam ilmu ekonomi, jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transferkepemilikan.

Banyak ahli yang mendefinisikan "jasa" diantaranya adalah , Phillip Kotler , mengatakan setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip intangibel dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk-fisik.

Adrian Payne, mengatakan aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen (nilai atau manfaat) intangibel yang berkaitan dengannya, yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Perubahan dalam kondisi bisa saja muncul dan produksi suatu jasa bisa memiliki atau bisa juga tidak mempunyai kaitan dengan produk-fisik.

Christian Gronross, yaitu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan". Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerapkali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi di mana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, perusahaan jasa adalah perusahaan yang kegiatannya menyediakan berbagai pelayanan seperti kemudahan, keamanan, atau kenikmatan kepada masyarakat yang memerlukannya, maka jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
2. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
3. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.
4. Produk yang ditawarkan berupa benda tidak berwujud (jasa). Jasa merupakan sesuatu yang tidak bisa dilihat, tetapi manfaatnya bisa dirasakan.
5. Perusahaan dan konsumen kesulitan untuk mengukur tingkat harga jasa. Tingkat harga merupakan sesuatu yang bersifat tidak mutlak karena mahal atau tidaknya harga yang ditetapkan perusahaan tergantung tingkat kepuasan konsumen.
6. Produk yang ditawarkan tidak bisa disimpan dalam bentuk persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada perusahaan tempat konsumen membeli jasa.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian sektor industri jasa adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen berupa jasa tanpa merubah atau perpindahan kepemilikan yang berlangsung pada sektor-sektor jasa tersebut.

2. Karakteristik Jasa

Seringkali dikatakan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang membedakannya dari barang atau produk –produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan pembeda dari barang pada umumnya.

a. Tidak berwujud.

   Jasa bersifat abstrak dan tidak berwujud, berarti jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, dicicipi atau disentuh seperti yang dapat dirasakan dari suatu barang.

b. Heteregonitas.

   Jasa merupakan variabel non – standar dan sangat bervariasi. Artinya, karena jasa itu berupa suatu unjuk kerja, maka tidak ada hasil jasa yang sama walaupun dikerjakan oleh satu orang. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

c. Tidak dapat dipisahkan

   Jasa umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut. Berarti, konsumen harus berada di tempat jasa yang dimintanya, sehingga konsumen melihat dan bahkan ikut ambil bagian dalam proses produksi tersebut.

d. Tidak tahan lama.

   Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa dimana ia membeli jasa.

3. Akuntansi Perusahaan Jasa

Tahap pertama adalah tahap pengidentifikasian yaitu mengidentifikasi transaksi-transaksi yang mengakibatkan perubahan posisi keuangan perusahaan. Selanjutnya tahap kedua adalah tahap pencatatan yaitu mencatat semua bukti-bukti transaksi yang telah dianalisis ke dalam jurnal umum. Setelah selesai, tahap berikutnya adalah tahap penggolongan yaitu menggolongkan dan memposting pos-pos jurnal ke akun masing-masing dalam buku besar untuk menghitung jumlah/nilai dari tiap-tiap jenis akun.

Pada akhir periode, memasuki tahap pengikhtisaran, saldo akun-akun dalam buku besar disusun dalam suatu daftar yang disebut neraca saldo guna memeriksa keseimbangan antara jumlah saldo debet dan saldo kredit akun-akun buku besar. Neraca saldo ini juga mengawali penyusunan neraca lajur. Saldo-saldo akun yang desusun dalam neraca saldo tadi masih bersifat sementara, karena belum menunjukkan saldo yang sesungguhnya. Agar saldo menunjukkan saldo yang

sesungguhnya, maka perlu penyesuaian dengan berdasar pada informasi pada akhir periode. Dengan penyesuaian ini akan memberikan gambaran jumlah pendapatan dan beban selama satu periode dan saldo harta dan hutang yang sesungguhnya pada akhir periode. Berdasarkan neraca saldo dan penyesuaian itu, diselesaikanlah neraca lajur yang merupakan konsep untuk membantu mempermudah penyusunan laporan keuangan. Neraca lajur ini memuat lajur: Neraca saldo, Penyesuaian, Ikhtisar Rugi Laba dan Neraca.

Lajur ikhtisar rugi laba diisi dari neraca saldo disesuaikan, khusus akun nominal atau akun pendapatan dan beban. Setelah itu, lajur debet dan kredit dijumlahkan. Jika debet lebih besar daripada jumlah kredit, maka selisihnya disebut saldo rugi, dan sebaliknya. Saldo rugi bersifat mengurangi modal sedangkan saldo laba akan menambah modal. Dalam lajur neraca diisi dari angka neraca saldo disesuaikan, khusus akun harta, utang dan modal. Apabila lajur debet dan kredit dijumlahkan dan ditambah pindahan saldo rugi/ laba, maka jumlah debet dan kredit kolom neraca sama. Akun pendapatan, beban dan prive merupakan akun nominal atau sementara, sehingga harus dipindahkan kea kun modal melalui ikhtisar rugi laba ke dalam jurnal penutup, sehingga akun yang bersifat sementara tadi akan bersaldo nol. Setelah itu, untuk memeriksa keseimbangan jumlah saldo debet dan kredit akun-akun buku besar setelah penutupan, maka disusunlah neraca saldo setelah penutupan yang berisi akun-akun riil saja (harta, utang dan modal).Tahap akhir dari proses akuntansi adalah tahap pelaporan, yaitu menyusun laporan keuangan yang terdiri dari laporan Rugi Laba, laporan Perubahan modal dan Laporan Neraca, yang diambil berdasarkan neraca lajur. Pada awal periode perlu diperiksa akun-akun yang tidak disusun secara proses akuntansi berlangsung, tetapi muncul pada saat penyesuaian. Untuk menjaga konsistensi tekhnik pembukuan dan menghindari kemungkinan kesalahan, maka akun-akun ini perlu dihapuskan dan menghidupkan kembali akun yang dipakai dalam proses pencatatan. Proses ini dicatat dalam jurnal pembalik dengan cara mencatat balik penyesuaiannya.

4. Bank dan Lembaga Keuangan

Lembaga keuangan adalah suatu badan yang bergerak dibidang keuangan untuk menyediakan jasa bagi nasabah atau masyarakat. Lembaga Keangan memiliki fungsi utama ialah sebagai lembaga yang dapat menghimpun dana nasabah atau masyarakat ataupun sebagai lembaga yang menyalurkan dana pinjaman untuk nasabah atau masyarakat.

Di Indonesia lembaga keuangan ini dibagi kedalam 2 kelompok yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank.

1. Lembaga Keuangan Bank
    - Bank Sentral
    - Bank Umum
    - BPR

2. Lembaga Keuangan Bukan Bank
    - Pasar Modal
    - Pasar Uang dan Valas
    - Koperasi Simpan Pinjam
    - Pengadaian
    - Leasing
    - Asuransi
    - Anjak Piutang
    - Modal Ventura
    - Dana Pensiun
    - Dll

Di Indonesia Bank Indonesia yang mempunyai peran sebagai Bank Sentral. Bank sentral memiliki tanggung jawab terhadap setiap kebijakan moneter yang diberlakukan oleh setiap negara yang memiliki lembaga ini. Dibandingkan dengan perbankan lainnya maka bank sentral tidak memiliki kepentingan profit dalam menjalankan tugasnya karena bank sentral memiliki tugas sebagai penjaga kebijakan moneter dari pemerintahan yang sangat berbeda jelas dengan bank bank konvensional di setiap negara. Tugas dari bank sentral yang utama yaitu menjaga kestabilan dari nilai kurs dalam negeri dalam hal ini kurs mata uang dari suatu negara, menjaga kestabilan bisnis perbankan dan juga sistem perekonomian negara secara menyeluruh sehingga bank sentral menjadi lembaga yang penting dari suatu negara.

Bank umum merupakan bank yang bertugas melayani seluruh jasa-jasa perbankan dan melayani masyarakat, baik masyarakat perorangan maupun lembaga-lembaga lainnya. Bank umum juga dikenal dengan bank komersial dan dikelompokan ke dalam 2 jenis yaitu bank umum devisa dan bank umum non devisa. Bank umum yang berstatus devisa memiliki produk yang lebih luas daripada bank non devisa, antara lain dapat melaksanakan jasa yang berhubungan dengan seluruh mata uang asing atau jasa bank ke luar negeri.

Bank pengkreditan rakyat merupakan bank yang khusus melayani masyarakat kecil dikecamatan dan pedesaan. BPR ini berasal dari bank desa, bank pasar, lumbung desa, bank pegawai, dan bank lainnya yang kemudian dilebur menjadi BPR. Jenis produk yang ditawarkan oleh BPR relatif sempit jika dibandingkan dengan bank umum, bahkan ada beberapa jenis jasa bank yang tidak boleh diselenggarakan oleh BPR, seperti giro dan ikut kliring.

Pasar Modal pasar tempat pertemuan dan melakukan transaksi antara pencari dana (emiten) dengan para penanam modal (Investor). Dalam pasar modal yang diperjualbelikan adalah efek-efek seperti saham dan obligasi (modal jangka panjang)

Pasar uang (money Market) sama halnya dengan pasar modal, yaitu pasar tempat memperoleh dana dan investasi dana. Hanya bedanya modal yang ditawarkan dipasar uang adalah berjangka waktu pendek. Dipasar ini transaksi lebih banyak dilakukan dengan mengunakakn media elektronika, sehingan nasabah tidak perlu datang secara langsung.

Koperasi simpan pinjam membuka usaha bagi para anggotanya untuk menyimpan uang yang sementara belum digunakan. Oleh petugas koperasi uang tersebut dipinjamkan kembali kepada para anggota yang membutuhkanya.

Perusahaan penggadaian merupakan lembaga keuangan yang menyediakan pasilitas pinjaman dengan fasilitas jaminan tertentu. Nilai jaminan menentukan besarnya nilai pinjaman. Sementara ini usaha pengadaian ini secara resmi masih dilakukan oleh pemerintah.

Perusahaan sewa guna (leasing) bidang usahanya lebih ditekankan kepada pembiayaan barang-barang modal yang diinginkan oleh nasabah. Sebagai contoh: jika seseorang ingin memperoleh barang barang-barang modal secara kredit maka kebutuhan ini pembayaranya dapat ditutupi oleh perusahaan lasing. Pembayaran oleh nasabah diangsur sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat.

Perusahaan asuransi merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pertanggungan. Setiap nasabah diberikan polis asuransi yang harus dibayar sesuai dengan perjanjian dan perusahaan asuransi akan menanggung kerugian dengan menggantikanya apabila nasabahnya terkena musibahatau terkena resiko seperti yang telah diperjanjikanya.

Anjak piutang (*factoring*) dimana usahanya adalah mengambil alih pembayaran kredit suatu perusahaan dengan cara membeli kredit bermasalah perusahaan lain. Atau dapat pulah mengelola penjualan kredit perusahaan yang memerlukanya.

Perusahaan modal ventura merupakan pembiayaan oleh perusahaan-perusahaan yang usahanya mengandung resiko tinggi. Perusahaan yang memberikan pembiayaan berupa kredit tanpa ada jaminan.

Dana Pensiun merupakan perusahaan yang kegiatanya mengelola dana pensiun suatu perusahaan pemberi kerja arau perusahaan itu sendiri.

5. Peraturan Pemerintah tentang lembaga keuangan

a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Dalam pengaturan di Undang-Undang Perbankan, keterkaitan dengan pembentukan RUU tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) terdapat pada LKM yang berbentuk Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Dalam Undang-Undang Perbankan,

pengaturan mengenai BPR merujuk pada beberapa pasal, yaitu: Pasal 13, Pasal 16, Pasal 19, dan Pasal 29. Dalam Pasal 13 Undang-Undang Perbankan, usaha BPR meliputi:

a. menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu;
b. memberikan kredit;
c. menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.;
d. menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito dan/atau tabungan pada bank lain.

Selanjutnya dalam melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib, Pasal 16 Undang-Undang Perbankan menyatakan bahwa BPR terlebih dahulu memperoleh izin usaha Bank Perkreditan Rakyat dari Pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan Undang-undang tersendiri, dimana persyaratan yang wajib dipenuhi paling sedikit memuat:

a. susunan organisasi dan kepengurusan;
b. permodalan;
c. kepemilikan;
d. keahlian di bidang Perbankan;
e. kelayakan rencana kerja.

Selanjutnya, menurut Pasal 29 Undang-Undang Perbankan, pembinaan dan pengawasan BPR dilakukan oleh Bank Indonesia, dimana terkait ini, BPR wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.

b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian

Dalam hal LKM yang dibentuk berupa koperasi, yang dalam hal ini bentuk koperasi yang sesuai dengan LKM adalah koperasi simpan pinjam atau unit simpan pinjam koperasi, pengaturan dalam Undang-Undang Koperasi yang perlu menjadi perhatian untuk diharmonisasi atau disinkronisasi dalam wacana pembentukan Undang-Undang LKM adalah beberapa ketentuan pasal sebagai berikut, yaitu Pasal 1 angka 1, Pasal 9, dan Pasal 44 Undang-Undang Perkoperasian.

Dalam hal pendirian LKM yang berbentuk koperasi simpan pinjam, menurut Pasal 9 Undang-Undang Koperasi, memperoleh status badan hukum setelah akta pendiriannya disahkan oleh Pemerintah. Selanjutnya, dalam Pasal 44 Undang-Undang Perkoperasian menyatakan bahwa dalam menjalankan usahanya, Koperasi dapat melaksanakan usaha simpan pinjam, dengan cara menghimpun dana dan menyalurkannya melalui kegiatan usaha simpan pinjam dari dan untuk:

1. anggota Koperasi yang bersangkutan;
2. koperasi lain dan/atau anggotanya.

Pada prinsipnya, pengaturan mengenai kegiatan Koperasi Simpan Pinjam atau unit simpan pinjam koperasi belum diatur secara detil dalam undang-undang tersendiri, namun sebagai peraturan pelaksana telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam Oleh Koperasi. Substansi-substansi pokok yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 memuat definisi Koperasi Simpan Pinjam (KSP), bentuk organisasi, pendirian, permodalan, dan pembinaan. Definisi KSP menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 adalah koperasi yang kegiatannya hanya usaha simpan pinjam.

Bentuk organisasi dari KSP menurut Pasal 2 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995 dinyatakan bahwa kegiatan usaha simpan pinjam hanya dilaksanakan oleh Koperasi Simpan Pinjam atau Unit Simpan Pinjam, dimana bentuk keduanya dapat berbentuk Koperasi Primer atau Koperasi Sekunder. Selanjutnya, dalam hal pendirian, menurut Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 9 Tahun 1995, dinyatakan bahwa Pendirian Koperasi Simpan Pinjam dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan mengenai persyaratan dan tata cara pengesahan Akta Pendirian dan perubahan Anggaran Dasar Koperasi. Dimana permintaan pengesahan Akta Pendirian Koperasi Simpan Pinjam diajukan dengan tambahan lampiran:

1. rencana kerja sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun;
2. administrasi dan pembukuan;
3. nama dan riwayat hidup calon Pengelola;
4. daftar sarana kerja.

c. 3. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjamin Simpanan (LPS)

Sebagaimana Telah Diubah Terakhir Dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2008 Menjadi Undang-Undang.

Pada prinsipnya LKM yang berbentuk BPR, menjadi obyek dalam Undang-

Undang LPS. Hal ini dapat dilihat pada Pasal 1 angka 2 Undang-Undang LPS, yang menyatakan bahwa Bank adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang tentang Perbankan. Mengingat hal itu, maka ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang LPS berlaku pula untuk BPR, yang di satu sisi merupakan salah satu bentuk dari LKM. Adapun beberapa ketentuan pasal dalam Undang-Undang LPS yang perlu menjadi perhatian bagi pembentukan Undang-Undang LKM, khususnya LKM yang berbentuk BPR, yaitu ketentuan Pasal 8 dan Pasal 9 Undang-Undang LPS.

Dalam Pasal 8 Undang-Undang LPS, dinyatakan bahwa setiap Bank, termasuk diantaranya BPR, yang melakukan kegiatan usaha di wilayah Negara Republik Indonesia wajib menjadi peserta Penjaminan.

Selanjutnya untuk melengkapi kewajiban BPR sebagai peserta penjaminan, dalam Pasal 9 Undang-Undang LPS, BPR wajib :

a. menyerahkan dokumen sebagai berikut:
   1). salinan anggaran dasar dan/atau akta pendirian bank;
   2). salinan dokumen perizinan bank;
   3). surat keterangan tingkat kesehatan bank yang dikeluarkan oleh LPP yang dilengkapi dengan data pendukung;
   4). surat pernyataan dari direksi, komisaris, dan pemegang saham bank, yang memuat:
      a.) komitmen dan kesediaan direksi, komisaris, dan pemegang saham bank untuk mematuhi seluruh ketentuan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan LPS;
      b.) kesediaan untuk bertanggung jawab secara pribadi atas kelalaian dan/atau perbuatan yang melanggar hukum yang mengakibatkan kerugian atau membahayakan kelangsungan usaha bank;
      c.) kesediaan untuk melepaskan dan menyerahkan kepada LPS segala hak, kepemilikan, kepengurusan, dan/atau kepentingan apabila bank menjadi Bank Gagal dan diputuskan untuk diselamatkan atau dilikuidasi;
b. membayar kontribusi kepesertaan sebesar 0,1% (satu perseribu) dari modal sendiri (ekuitas) bank pada akhir tahun fiskal sebelumnya atau dari modal disetor bagi bank baru;
c. membayar premi Penjaminan;
d. menyampaikan laporan secara berkala dalam format yang ditentukan;
e. memberikan data, informasi, dan dokumen yang dibutuhkan dalam rangka penyelenggaraan Penjaminan; dan

f. menempatkan bukti kepesertaan atau salinannya di dalam kantor bank atau tempat lainnya sehingga dapat diketahui dengan mudah oleh masyarakat.

d. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (UMKM)

Dalam kaitannya dengan pembentukan LKM, dalam Undang-Undang UMKM terdapat beberapa ketentuan pasal yang perlu menjadi perhatian, terutama terkait dengan definisi usaha mikro dan pembiayaan, kriteria usaha mikro, dan pembiayaan bagi usaha mikro, yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1, Pasal 1 angka 11, Pasal 6 ayat 1, Pasal 21, Pasal 22, dan Pasal 23 Undang-Undang UMKM.

Definisi usaha mikro yang terdapat dalam Pasal 1 angka 1 adalah Usaha Mikro adalah usaha produktif milik orang perorangan dan/atau badan usaha perorangan yang memenuhi kriteria Usaha Mikro sebagaimana diatur dalam Undang-Undang ini. Sedangkan pembiayaan, yang merupakan kunci pelaksanaan LKM dalam usaha mikro, menurut Pasal 1 angka 11 didefinisikan sebagai penyediaan dana oleh Pemerintah, Pemerintah Daerah, Dunia Usaha, dan masyarakat melalui bank, koperasi, dan lembaga keuangan bukan bank, untuk mengembangkan dan memperkuat permodalan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah.

Selanjutnya, dalam Pasal 6 ayat (1) Undang-Undang UMKM, menyatakan kriteria suatu usaha mikro meliputi sebagai berikut:

a. memiliki kekayaan bersih paling banyak Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan tempat usaha; atau

b. memiliki hasil penjualan tahunan paling banyak Rp. 300.000.000,00 (tiga ratus juta rupiah).

Terkait dengan pembiayaan untuk usaha mikro, dalam Pasal 21 Undang-Undang UMKM, menyatakan bahwa Pemerintah dan Pemerintah Daerah menyediakan pembiayaan bagi Usaha Mikro. Selain itu, Badan Usaha Milik Negara dapat pula menyediakan pembiayaan dari penyisihan bagian laba tahunan yang dialokasikan kepada Usaha Mikro dalam bentuk pemberian pinjaman, penjaminan, hibah, dan pembiayaan lainnya. Masih terkait dengan pembiayaan untuk usaha mikro, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan Dunia Usaha dapat memberikan hibah, mengusahakan bantuan luar negeri, dan mengusahakan sumber pembiayaan lain yang sah serta tidak mengikat untuk Usaha Mikro dan Kecil. Selain itu pula, Pemerintah dan Pemerintah Daerah dapat memberikan insentif dalam bentuk kemudahan persyaratan perizinan, keringanan tarif sarana prasarana, dan bentuk insentif lainnya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan kepada dunia usaha yang menyediakan pembiayaan bagi Usaha Mikro.

Selanjutnya, dalam Pasal 22 Undang-Undang UMKM, menyatakan bahwa dalam

rangka meningkatkan sumber pembiayaan Usaha Mikro, Pemerintah melakukan upaya:

a. pengembangan sumber pembiayaan dari kredit perbankan dan lembaga keuangan bukan bank;

b. pengembangan lembaga modal ventura;

c. pelembagaan terhadap transaksi anjak piutang;

d. peningkatan kerjasama antara Usaha Mikro dan Usaha Kecil melalui koperasi simpan pinjam dan koperasi jasa keuangan konvensional dan syariah; dan

e. pengembangan sumber pembiayaan lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan untuk meningkatkan akses Usaha Mikro, dalam Pasal 22 ayat (1) Undang-Undang UMKM, Pemerintah dan Pemerintah Daerah:

a. menumbuhkan, mengembangkan, dan memperluas jaringan lembaga keuangan bukan bank;

b. menumbuhkan, mengembangkan, dan memperluas jangkauan lembaga penjamin kredit; dan

c. memberikan kemudahan dan fasilitasi dalam memenuhi persyaratan untuk memperoleh pembiayaan.

e. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Sebagaimana Telah Diubah Terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang (Undang-Undang BI)

Wacana pembentukan Undang-Undang LKM terkait dengan beberapa Undang-Undang. Dalam hal keterkaitannya dengan Undang-Undang Bank Indonesia dapat dilihat dari materi Tugas Mengatur dan Mengawasi Bank, yang diatur dalam Pasal 24 sampai dengan Pasal 35 Undang-Undang BI, yang merupakan salah satu tugas BI sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang BI, selain menetapkan dan melaksanakan kebijaksanaan moneter dan mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran

Pada prinsipnya tugas mengatur dan mengawasi bank, dilakukan oleh BI terhadap semua kriteria yang didefinisikan bank menurut Pasal 1 angka 5 Undang-Undang BI, yaitu termasuk BPR dan BPRS, yang mana merupakan salah satu jenis LKM berbentuk bank.

Dalam hal pengawasan terhadap BPR maupun BPRS, berdasarkan amanat Undang-Undang BI, ke depan akan dibentuk lembaga pengawasan sektor jasa

keuangan yang independen, dan dibentuk dengan Undang-undang. Namun demikian sepanjang lembaga pengawasan tersebut belum dibentuk, tugas pengaturan dan pengawasan BPR/BPRS dilaksanakan oleh Bank Indonesia, hal ini sebagaimana diatur dalam Pasal 34 dan Pasal 35 Undang-Undang BI.

f. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pemerintahan Daerah (Undang-Undang Pemerintahan Daerah)

Dalam hal keterkaitan pembentukan Undang-Undang LKM dengan Undang-Undang Pemerintahan Daerah dapat dilihat pada lembaga kemasyarakatan di desa dan badan usaha milik desa. Lembaga kemasyarakatan di desa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 211 Undang-Undang Pemerintah Daerah dapat berfungsi untuk membantu pemerintah desa dan merupakan mitra dalam memberdayakan masyarakat desa, yang salah satunya lembaga perbedayaan masyarakat desa yang menyalurkan pembiayaan berbentuk keuangan mikro.

Selanjutnya untuk mengembangkan potensi dan kebutuhan desa, menurut Pasal 213 Undang-Undang Pemerintahan Daerah, Desa dapat mendirikan badan usaha milik desa, yang pendiriannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Badan usaha milik desa ini dalam prakteknya dapat berbentuk Badan Kredit Desa, Badan Usaha Kredit Pedesaan dan bentuk-bentuk lainnya, yang dalam operasionalisasinya dapat menyalurkan kredit/pembiayaan mikro.

g. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (Undang-Undang Perbankan Syariah)

Sama halnya dengan Undang-Undang Perbankan, keterkaitan Undang-Undang Perbankan Syariah dengan pembentuan Undang-Undang LKM terletak pada LKM yang berbentuk bank. Dalam Undang-Undang Perbankan Syari'ah keterkaitan itu terdapat pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang dalam operasionalisasinya menyalurkan pembiayaan mikro.

Dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Perbankan Syariah, definisi BPRS adalah Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan untuk pembinaan dan pengawasan terhadap BPRS, menurut Pasal 50 Undang-Undang Perbankan Syariah, dilakukan oleh Bank Indonesia.

KEGIATAN BELAJAR 2

MENERAPKAN PEDOMAN, PROSEDUR, DAN ATURAN KERJA DI PERUSAHAAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini siswa diharapkan mampu:

1. Memahami tentang pedoman kerja
2. Menjelaskan tentang prosedur, tata kerja dan system kerja
3. Menerapkan aturan kerja

B. URAIAN MATERI

1. Pedoman Kerja Dan Prosedur

Perusahaan sebagai pemberi kerja memiliki harapan-harapan tertentu terhadap karyawan atau pegawai yang dipekerjakannya. Untuk memenuhi harapan-harapan tersebut perusahaan memberikan berbagai peraturan yang harus ditaati oleh karyawan. Namun demikian, walaupun sudah peraturan masih ada saja karyawan yang bertindak di luar peraturan tersebut sehingga bisa merusak kelancaran bisnis, misalnya menciptakan suasana yang tidak nyaman bagi rekan kerja atau pelanggan.

Salah satu cara untuk memperjelas apa yang menjadi tujuan atau harapkan perusahaan adalah dengan membuat peraturan secara tertulis. Dengan membuat peraturan kerja secara tertulis dan disepakati kedua belah pihak tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan dan karyawan dapat diatasi dengan lebih baik. Peraturan tersebut bisa berbentuk pedoman, prosedur dan aturan kerja di perusahaan.

Dalam perusahaan manapun ada pedoman kerja, prosedur, aturan kerja< ketentuan, atau perjanjian-perjanjian, yang kesemuanya pada dasarnya mengatur tentang hak dan kewajiban secara timbale-balik antara perusahaan dengan karyawannya. Pedoman kerja, prosedur, aturan kerja dan ketentuan lainnya disusun dengan memperlihatkan keseimbangan antara hak dan kewajiban merupakan suatu tuntutan yang perlu terus diwujudkan karena jika hal ini tidak terwujud akan menimbulkan gangguan yang pada akhirnya akan berdampak negative terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Keseimbangan antara hak dan kewajiban menuntut adanya kejelasan mengenai hak dan kewajiban dari masing-masing pihak dalam perusahaan. Karyawan harus mendapat pekerjaan sesuai dengan kemampuan, keahlian, perlakuan yang adil dan manusiawi, keamanan di tempat kerja, gaji yang pantas, serta promosi, dan perlindungan kesehatan, merupakan rangkaian hak-hak karyawan, yang menjadi kewajiban perusahaan. Perusahaan juga berhak memperoleh kesetiaan, dedikasi, kehadiran di tempat kerja, dan produktivitas kerja karyawan.

a. Pedoman Kerja

Pedoman kerja adalah suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan penggerakan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Pedoman kerja juga merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Pedoman kerja bertujuan antara lain sebagai berikut:

a. Memperjelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi

b. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/ pegawai terkait.

c. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari malpraktik atau kesalahan administrasi lainnya.

d. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keragunan, duplikasi, dan inefisiensi.

e. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.

f. Sebagai dasar hokum bila terjadi penyimpangan.

g. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
h. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Pedoman kerja dibutuhkan pada kondisi-kondisi berikut ini.

a. Sebelum suatu pekerjaan dilakukan
b. Ketika mengadakan penilaian apakah pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak
c. Ketika terjadi revisi, jika ada perubahan langkah kerja yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja.

Dengan adanya pedoman kerja terdapat beberapa keuntungan yang diperoleh, yaitu antara lain:

a. Pedoman kerja merupakan pegangan bagi pelaksanaan, alat komunikasi, dan pengawasan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara konsisten.
b. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
c. Bisa digunakan sebagai salah satu alat pelatihan dan mengukur kinerja pegawai.

Selain untuk hal tersebut diatas, pedoman kerja juga mempunyai kegunaan sebagai berikut:

a. Pedoman kerja dan alat pendidikan, terutama bagi pegawai baru.
b. Alat untuk menyelesaikan perselisihan dalam hubungan kerja.
c. Alat untuk mengadakan pembagian kerja dan mengatur frekuensi kerja yang tepat.
d. Alat untuk mengatur tata ruang kantor
e. Alat untuk menghindarkan adanya pekerjaan yang bertumpuk.
f. Alat perencanaan kerja dan pengembangannya di kemudian hari.
g. Alat untuk mengadakan klasifikasi, uraian, dan analisis jabatan.
h. Alat untuk menghemat waktu bagi pimpinan untuk mengetahui seluruh proses kerja.
i. alat untuk mempersiapkan mekanisme prosedur.

b. Prosedur Kerja, Tata Kerja, dan Sistem Kerja

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar prosedur kerja atau dikenal dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman untuk melaksanakan segala kegiatan yang berhubungan dengan operasional perusahaan.

Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus di tempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas. Tata kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan , peralatan , fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang dan biaya yang tersedia. Sistem kerja adalah suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan sesuatu bidang pekerjaan.

Berdasarkan pengertian yang ada maka manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya kerja, tata kerja dan sistem kerja, antara lain sebagai berikut:

a. Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja penting artinya karena merupakan penjabaran tujuan, sasaran, program kerja, fungsi-fungsi dan kebijakan ke dalam kegiatan-kegiatan pelaksanaan operasional perusahaan sehari-hari.
b. Melalui tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang dibuat dengan tepat, dapat dilakukan standarisasi dan pengendalian kerja dengan setepat-tepatnya.
c. Tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja bermanfaat baik bagi para pelaksana maupun semua pihak yang berkepentingan, untuk dijadikan sebagai panduan dalam bekerja.

Dalam penyusunan prosedur kerja, tata kerja dan sistem kerja, perlu memperhatikan beberapa asa sebagai berikut :

a. Harus dinyatakan secara tertulis dan disusun secara sistematis serta dituangkan secara bentuk manual (dicetak)
b. Harus dikomunikasikan atau diinformasikan secara sistematis kepada semua petugas atau pihak yang berkepentingan.
c. Harus sesuai dengan kebijakan pimpinan dan kebijakan umum yang ditentukan pada tingkat yang lebih tinggi.
d. Harus dapat mendorong pelaksanaan kegiatan secara efisien serta menciptakan jaminan yang memadai bagi terjaganya sumber-sumber yang berada di bawah pengendalian organisasi.
e. secara periodik harus ditinjau dan dievaluasi kembali serta bila perlu direvisi dan disesuaikan dengan kondisi terkini.

Secara umum pengaturan kebijakan prosedur kerja, tata kerja dan sistem kerja dapat dinyatakan sebagai berikut :

a. Setiap pimpinan wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi dan sinkkronisasi, baik dalam lingkungan instansi masing-masing maupun dengan instansi atau kantor lain.

b. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dengan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

c. Setiap pimpinan satuan organisasi wajib mengikuti petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dengan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.

d. Setiap pimpinan organisasi wajib mengolah dan memanfaatkan laporan guna bahan pengambilan keputusan, penyusunan laporan lebih lanjut dan memberikan petunjuk kepada bawahan.

e. Dalam penyampaian suatu laporan, setiap satuan organisasi wajib memberikan tembusan kepada satuan organisasi lainnya yang secara fungsional mempunyai hubunhan kerja.

2. Prinsip-Prinsip Penyusunan Prosedur Kerja

Mengingat pentingnya prosedur kerja, tata kerja, dan sistem kerja maka perlu diketahui prinsip-prinsip dalam menyusun prosedur kerja, yaitu sebagai berikut.

a. Prosedur kerja, tata kerja, dan sistim kerja, harus disusun dengan memperhatikan tujuan, fasilitas, peralatan, material, biaya dan waktu yang tersedia serta luas, macam, dan sifat dan tugas atau pekerjaan.

b. Untuk mempersiapkan segala sesuatunya dengan tepat maka terlebih dahulu dipersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatannya, serta unsur-unsur kegiatan di dalam organisasi dan lainnya.

c. Hendaknya ditentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya.

d. Perlu didaftarkan secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

e. Dalam penetapan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap yang berikutnya harus terdapat hubungan yang sangat erat yang keseluruhannya menuju ke satu tujuan.

f. Setiap tahap harus merupakan suatu kerja nyata dan perlu untuk pelaksanaan dan penyelesaian seluruh tugas atau pekerjaan yang dimaksudkan.

g. Perlu ditetapkan tentang kecakapan dan keterampilan tenaga kerja yang diperlukan untuk penyelesaian pekerjaan.

h. Prosedur kerja, tata kerja, dan system kerja harus disusun secara tepat sehingga memiliki stabilitas dan fleksibilitas

i. Penyusunan prosedur kerja, tata kerja dan system kerja harus selalu disesuaikan dengan perkembangan teknologi.

j. Untuk penggambaran tentang penerapan suatu prosedur tertentu sebaiknya dipergunakan symbol dan skema atau bagan prosedur dengan jelas dan tepat. Bagan semacam ini sering disebut skema arus kerja.

k. Untuk menjamin penerapan prosedur kerja, tata kerja dan system kerja dengan jelas dan tepat maka perlu dipakai buku pedoman.

3. Simbol-Simbol dalam Prosedur Kerja

a. Jenis-jenis Simbol

Simbol-simbol dipergunakan untuk menggambarkan suatu prosedur pekerjaan. Simbol-simbol tersebut, antara lain adalah sebagai berikut.

- **Lingkaran Besar**

  Lingkaran besar menunjukan operasi (operation) atau sesuatu yang harus dikerjakan. Apabila di tengahnya di bubuhi huruf **C** berarti pekerjaan tersebut harus dikerjakan oleh juru tulis (clerk). Bila dibubuhi dengan huruf **M** berarti harus dikerjakan dengan mesin, dan bila dibubuhi dengan huruf **T** artinya dikerjakan dengan mesin ketik (typewriter)

- **Belah Ketupat**

  Belah ketupat atau persegi empat berbentuk berlian (Diamond) adalah symbol untuk menunjukan pemeriksaan (*inspection, control atau chek*) mengenai mutu atau kualitas *(quality)*

- **Segi Empat bujur Sangkar**

  Segi empat bujur sangkar untuk menunjukan pemeriksaan mengenai jumlah atau kuantitas (*quantity*) . Apabila dibubuhi huruf D bebarti ada penahanan atau penundaan suatu proses karena harus menunggu tindakan atau penyelesaian lebih lanjut.

- **Segi Tiga Terbalik**

  Segi tiga terbalik menunjukan penyimpanan (*storage*) secara tetap (*permanent*)

- **Segi Tiga Ganda Terbalik**

  Simbol ini menunjukan penyimpanan untuk sementara (*tempory*)

- **Lingkaran Kecil**

  Lingkaran kecil berarti pemindahan (transfer) atau pengangkutan (transport)

- **Anak Panah**

  Anak panah untuk menunjukan arah jalannya atau arus (*flow*) sesuatu dokumen melalui sesuatu proses pengerjaan.

b. Kegunaan simbol-simbol dalam prosedur

Simbol-simbol yang digunakan dalam prosedur kerja bermanfaat untuk mengetahui:

1. Jenis-jenis pekerjaan, tahap-tahap, gerakan-gerakan, dan bagian-bagian pekerjaan yang diperlukan untuk penyelesaian suatu bidang tugas.
2. Waktu rata-rata yang diperlukan baik untuk penyelesaian setiap tahap atau jenis pekerjaan dan waktu seluruhnya yang diperlukan untuk penyelesaian pekerjaan tersebut.
3. Persayaratan kecakapan dan keterampilan pegawai yang diperlukan untuk dapat mengerjakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya.
4. Peralatan dan fasilitas kerja yang diperlukan untuk dapat mengerjakan pekerjaan.
5. Jumlah tenaga kerja yang diperlukan untuk suatu bidang tugas atau bidang kegiatan dan sebagai salah satu alat evaluasi kerja pegawai.
6. Apakah peralatan, fasilitas dan tenaga kerja telah dimanfaatkan sesuai dengan kapasitas yang semestinya.
7. Kemacetan-kemacetan yang paling banyak terjadi.

4. Aturan Kerja

Manajemen perusahaan memiliki hak untuk berharap agar karyawannya mematuhi standar kode etik yang sewajarnya. Karyawan yang bertindak tidak sesuai atau di luar kewajaran dapat merusak bisnis. Sangat berisiko apabila manajemen beranggapan bahwa setiap karyawan sudah memiliki pandangan yang sama dengannya. Untuk itu, salah satu cara yang terbaik untuk memperjelas tentang apa yang diharapkan oleh manajemen terhadap karyawan-karyawannya adalah dengan membuat aturan kerja yang umum.

Aturan kerja adalah peraturan yang dibuat secara tertulis oleh perusahaan yang memuat hal-hal umum mengenai perilaku di dalam bekerja. Aturan kerja berlaku bagi semua pegawai dan seluruh unsure yang terlibat dalam perusahaan, pimpinan perusahaan, atasan langsung dari pegawai, dan disesuaikan dengan peraturan dari departemen tenaga kerja dan transmigrasi.

a. Waktu dan Kehadiran Kerja

a. Penetapan waktu kerja didasarkan kepada kebutuhan perusahaan dengan memperhatikan peraturan perundangan yang berlaku.

b. Waktu kerja di perusahaan adalah 6 (enam) hari dalam satu minggu

c. Jam kerja di Perusahaan adalah 7 (tujuh) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam seminggu.

d. Waktu dan jam kerja di perusahaan diatur sebagai berikut:

   1). Non Operasional

Hari Senin s/d jum'at	:	jam	08.00 – 12.00
			12.00 – 13.00 istirahat
			13.00 – 16.00
Hari Sabtu	:	jam	08.00 – 13.00

   2). Operasional

   Hari dan jam kerja pegawai operasional diatur sesuai dengan kebutuhan operasi perusahaan dengan bekerja dalam *shift* (pagi, siang, malam) berdasarkan jadwal kerja yang telah ditetapkan atasannya.

e. Jam istirahat tidak diperhitungkan sebagai jam kerja

f. Pekerjaan yang dilakukan lebih dari 7 (tujuh) jam sehari dan 40 (empat puluh) jam seminggu dihitung sebagai kerja lembur.

g. Setiap perubahan jam kerja oleh perusahaan diberitahukan sebelum kepada pegawai dengan tenggang waktu yang layak.

h. Bagi pegawai yang melakukan tugas tertentu untuk kepentingan perusahaan berlaku jam kerja tersendiri sesuai dengan sifat pekerjaan

i. Setiap pegawai wajib hadir dan mulai bekerja pada waktu hadir yang ditetapkan oleh perusahaan.

j. Pegawai mencatatkan sendiri kehadirannya pada waktu hadir yang disediakan perusahaan setiap masuk ke dan pulang dari tempat kerja. Pegawai yang menyuruh orang lain mencatatkan waktu hadirnya dianggap melakukan pelanggaran tata tertib.

k. Keterlambatan masuk kerja atau meninggalkan tempat kerja sebelum jam kerja berakhir dan ketidakhadiran sehari penuh dianggap sebagai pelanggaran tata tertib kecuali dengan izin tertulis atasan langsung dengan alas an-alasan yang dapat diterima.

l. Pegawai yang tidak masuk kerja karena sakit atau karena alas an lain yang dapat diterima perusahaan wajib memberitahukan kepada atasannya selambat-lambatnya pada saat yang masuk kerja. Apabila ketidakhadiran karena:

   1). Sakit lebih dari 2 (dua) hari diwajibkan memberikan surat keterangan dokter segera mungkin atau setelah masuk kerja kembali.

   2). Hal-hal lainnya, pegawai diwajibkan membuat pemberitahuan tertulis.

m. Pada waktu kerja pegawai diwajibkan memakai Kartu Tanda Pengenal Pegawai (ID Card) selama dalam lingkungan Perusahaan atau papan nama (Name Tage) yang ditempatkan sebelah kri atas dari kemeja atau blouse untuk wanita.

n. Setiap pegawai yang akan meninggalkan kantor atau tempat kerja atau tidak masuk kerja harus memperoleh izin dari bagian personalia serta mengisi formulir izin.

b. Pakaian Seragam

a. Pegawai tertentu yang karena tugasnya demi keseragaman diharuskan memakai seragam kerja

b. pakaian kerja disediakan Perusahaan untuk periode kerja tertentu sesuai dengan standar kualitas perlengkapan kerja yang berlaku, dan diatur dalam peraturan tersendiri

c. Setiap pegawai yang mendapat pakaian kerja/seragam diwajibkan mengenakannya selama waktu kerja

d. Pada wakktu kerja pegawai diwajibkan mengenakan pakaian kerja yang rapi dan sopan.

c. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

a. Setiap pegawai diwajibkan ikut menjaga ketertiban, keamanan, kebersihan, dan keselamatan kerja di tempat kerja maupun di lingkungan kerjanya.

b. Apabila pegawai menemui hal-hal yang dapat membahayakan terhadap keselamatan pegawai dan perusahaan agar segera melaporkan kepada pimpinan atau atasan.

c. Setiap pegawai wajib mempergunakan alat-alat keselamatan kerja dan juga mematuhi ketentuan-ketentuan mengenai keselamatan & perlindungan kerja yang berlaku.

d. Setiap pegawai diwajibkan memelihara alat/perlengkapan kerja milik perusahaan dengan baik dan teliti

e. Setiap pegawai dilarang membawa, memindahkan dan meminjamkan alat/perlengkapan milik perusahaan tanpa izin yang berwenang.

d. Kewajiban Pokok Pegawai

a. Setiap pegawai wajib melaksanakan perintah/petunjuk dari atasan dengan penuh tanggung jawab.

b. Mentaati tata tertib/peraturan perusahaan serta ketentuan-ketentuan yang berlaku.

c. Memberikan keterangan/laporan yang sebenarnya mengenai pekerjaan kepada Perusahaan dalam hubungan dengan tugasnya.

d. Menyimpan dan menjaga kerahasiaan semua keterangan yang didapat dalam pelaksanaan pekerjaanya.

e. Memelihara dan menjaga barang-barang milik perusahaan yang digunakan atau dipercayakan kepadanya.

f. Mengemukakan saran-saran yang bermanfaat bagi perusahaan kepada atasannya ataupun melalui saluran lain yang ditetapkan untuk itu.

C. RANGKUMAN

1. Pedoman kerja adalah standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi.

2. Keuntungan-keuntungan dengan adanya pedoman kerja, antara lain :
    a. Menjadi pegangan bagi pelaksana menjadi alat komunikasi dan pengawasan, dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
    b. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
    c. Dipergunakan sebagai salah satu alat training dan bisa dipergunakan untuk mengukur kinerja pegawai
3. Prosedur kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain sehingga menunjukan adanya suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.
4. Tata Kerja adalah cara-cara pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin atas sesuatu tugas dengan mengingat segi-segi tujuan, peralatan, fasilitas, tenaga kerja, waktu, ruang, dan biaya yang tersedia.
5. Sistem Kerja adalah suatu rangkaian tata kerja dan prosedur kerja yang kemudian membentuk suatu kebulatan pola tertentu dalam rangka melaksanakan sesuatu bidang pekerjaan.
6. Aturan kerja Adalah peraturan yang dibuat secara tertulis oleh perusahaan, yang memuat syarat-syarat kerja dan tata tertib.

D. EVALUASI KEGIATAN

Jawablah Pertanyaan di bawah ini dengan benar !

1. Apa definisi perusahaan?
2. Apa yang dimaksud pedoman kerja?
3. Jelaskan fungsi pedoman kerja!
4. Jelaskan perbedaan tata kerja, prosedur dan sistem kerja!
5. Apa manfaat pedoman kerja?
6. Sebutkan maksud kegunaan dari simbol-simbol dalam prosedur kerja!
7. Jelaskan maksud simbol segi tiga tunggal, segi tiga double, dan lingkaran kecil!
8. Jelaskan definisi aturan kerja!
9. Sebutkan contoh kewajiban pokok dari pegawai!
10. Sebutkan contoh penempatan aturan kerja!

E. TUGAS

Bagilah kelas menjadi beberapa kelompok, masing-masing kelompok mendiskusikan tentang pedoman kerja, prosedur kerja, dan system kerja. Berikan contohnya dan hasil dari diskusi serahkan kepada guru kelas.

KEGIATAN BELAJAR 3

PERENCANAAN DAN EFISIENSI PEKERJAAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini siswa diharapkan mampu:

1. mengetahui fungsi perencanaan
2. menerangkan prinsip-prinsip dan langkah-langkah perencanaaan
3. memahami dan melaksanakan efisiensi kerja

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Perencanaan

Perencanaan adalah berpikir ke depan mengenai jalannya kegiatan yang akan dilakukan dengan mempertimbangkan segala faktor yang terkait dan ditujukan kepada sasaran tertentu dan terukur yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan melakukan perencanaan secara matang, maka perusahaan akan siap menghadapi berbagai kendala dan rintangan karena telah diperhitungkan sebelumnya melalui perencanaan. Dengan demikian perencanaan merupakan pemilihan sekumpulan kegiatan dan pemutusan apa yang harus dilakukan, kapan, di mana, bagaimana dan oleh siapa kegiatan tersebut dilaksanakan. dengan kata lain perencanaan adalah proses kegiatan untuk menentukan tindakan-tindakan (kebijakan) yang akan dilaksanakan dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam melakukan perencanaan terdapat beberapa syarat yang harus diketahui sebelumnya, yaitu:

a. Menentukan tujuan, yaitu sasaran spesifik dan terukur yang akan dicapai pada waktu yang akan dating.

b. Menetapkan kegiatan yang akan dilakukan, yaitu dengan menganalisa factor terkait.

c. Waktu yang diperlukan untuk mewujudkan, apakah dalam jangka panjang atau pendek.

d. Pengaturan pelaksanakan, yaitu bagaimana cara melaksanakan perencanaan tersebut.

2. Prinsip-prinsip Perencanaan

Perencanaan dilakukan sebelum menjalankan suatu kegiatan. Oleh karenanya agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan, dalam merencanakan sesuatu perlu berpegang kepada beberapa prinsip perencanaan, yaitu sebagai berikut.

a. Kontinuitas

Perencanaan yang baik harus dibuat dan dipersiapkan untuk tindakan terus-menerus dan berkesinambungan, dan perlu pemikiran peningkatan dan perbaikan di masa yang akan datang. Hal ini hanya bisa terwujud melalui perencanaan yang berdasarkan evaluasi dan adaptasi terhadap segala perubahan yang terjadi.

b. Berdasarkan Fakta Hari ini dan Perkiraan Situasi di Masa yang akan Datang

Perencanaan tanpa didukung dengan fakta (data) yang sesuai dengan kebutuhan tidak akan mampu memberikan hasil yang terbaik. Oleh karena perlu data-data pendukung guna membuat suatu perencanaan sehingga rencana bisa dilakukan dengan baik.

c. Futuristik

Pencanaan selalu berkaitan dengan masa depan, Perencanaan juga harus memperhatikan berbagai sumber, informasi seputar kinerja perusahaan pada masa lalu dan sekarang, serta prediksi peristiwa yang mungkin akan menerpa perusahaan, baik berbagai kesempatan untuk mencapai target perusahaan maupun berbagai rintangan yang bisa menghalangi terwujudnya target perusahaan.

d. Fleksibilitas

Fleksibilitas artinya perencanaan mudah diakomodasikan dengan berbagai kondisi yang baru dan perubahan-perubahan masa depan yang belum diketahui waktu memulai perencanaan. Perencanaan dibuat bukan untuk

waktu yang relatife singkat, tetapi diproyeksikan untuk waktu tertentu (misalnya 1 tahun atau 2 tahun), maka dalam membuat perencanaan perlu dipikirkan agar memungkinkan untuk melakukan penyempurnaan dan pengembangan.

e. Realistis

Perencanaan harus realistis dalam mencapai target yang ditentukan dengan mempertimbangkan berbagai sarana pendukung yang ada. Artinya, perencanaan itu disesuaikan dengan kondisi perusahaan, baik kondisi financial maupun SDM, dan berbagai kondisi internal lainnya. Perencanaan tidak realistis akan kontraproduktif ketika para staf tidak mampu menjalankannya. Konsekuensinya, karyawan akan hilang kepercayaan diri atau tidak percaya kepada kemampuan manajerial pemimpinnya.

3. Langkah-langkah Perencanaan

Dalam merancang perencanaan perlu melalui beberapa langkah berikut ini ;

a. Langkah pertama yang perlu dilakukan adalah menentukan kebutuhan dan tujuan yang akan dicapai dari suatu kegiatan yang akan dilakukan.

b. Langkah selanjutnya adalah melakukan observasi dan penelitian terhadap informasi yang sudah dikumpulkan. Kemudian lakukan analisis dari berbagai informasi tersebut di atas maka tentukan juga perencanaan alternative yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

c. Identifikasi kondisi lingkungan yang berkaitan dengan pekerjaan, baik kondisi financial maupun SDM, serta factor-faktor yang dapat memengaruhi dari berbagai kondisi yang ada kemudian pelajari.

d. Buatlah hubungan di antara semua hal tersebut di atas dan sinergikanlah sehingga menjadi satu kesatuan yang utuh dan akan menjadi landasan operasional kerja.

e. Berdasarkanlah perbandingan terhadap alternative yang dipilih, selanjutnya lakukan penilaian apakah sudah sesuai dengan tuntutan yang diinginkan. Kalau memang sudah sesuai maka langkah berikutnya adalah melaksanakan perencanaan.

Cara menyusun perencanaan juga bisa menggunakan formula 5W+1H, yaitu sebagai berikut :

a. W1 (*What*/Apa)

Artinya rencana apa yang akan disusun. Biasanya hal ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan, misalnya apa tujuan yang akan dicapai. Umpamanya bila tujuan yang akan dicapai adalah mendirikan usaha, maka pertanyaannya

adalah apa produk yang laku dijual di pasar atau apa yang dibutuhkan konsumen saat ini.

b. W2 (*When*/Kapan)

Maksudnya, kapan suatu rencana dilaksnakan. Untuk melaksanakan suatu rencana perlu disusun jadwal waktu yang tepat dari setiap jenis pekerjaan yang akan dilakukan, umpamanya;

1). Kapan saat yang tepat untuk memulai?

Jawaban dari pertanyaan ini akan mengarahkan kepada saat yang tepat untuk memulai suatu usaha dengan berbagai pertimbangan, baik kemampuan yang dimiliki (tempat usaha/modal usaha) maupun kemungkinan persaingan.

2). Kapan saat untuk melakukan pekerjaan?

Melakukan promosi juga perlu dipikirkan kapan saat yang tepat sehingga promosi yang dilakukan tidak sia-sia.

3). Kapan saat menyelesaikan pekerjaan?

Waktu saat menyelesaikan setiap pekerjaan perlu ditentukan kapan setiap agar pekerjaan berikutnya tidak terganggu.

4). Kapan saat untuk membeli bahan?

Bahan juga dapat mengakibatkan pekerjaan tertunda. Oleh karenanya/penjadwalan kapan saat yang tepat membeli bahan perlu ditetapkan sedemikian rupa agar tidak terjadi penyimpangan dan memperlambat pekerjaan.

c. W3 (*Where*/Dimana)

Dengan kata *where* kita dapat menganalisis aspek-aspek yang dibutuhkan agar perencanaan yang disusun lebih sempurna, umpamanya;

1). Di mana lokasi usaha didirikan?

Menentukan lokasi usaha diperlukan berbagai informasi/misalnya di mana saingan mendirikan usahanya atau dimana tempat yang strategis untuk mendirikan usaha/agar lebih dekat dengan konsumen.

2). Di mana membeli bahan yang dibutuhkan?

Tempat membeli bahan yang dibutuhkan perlu ditentukan/selain dekat dengan lokasi perusahaan/juga harganya murah dibanding tempat lain

3). Di mana promosi dilakukan?

Promosi yang dilakukan dapat mencapai sasaran yang dituju apabila promosi yang dilakukan pada tempat yang tepat.

4). Di mana pesaing menjual produknya?

Tempat pesaing menjual produknya perlu diketahui karena dengan mengetahui-nya sangat bermanfaat bagi pemasaran produk

d. W4 (*Why*/Mengapa)

Selanjutnya, penyusun rencana harus mengetahui mengapa dibutuhkannya suatu produk tertentu, mengapa membuka usaha tersebut, dan mengapa memilih lokasi di suatu tempat tertentu.

e. W5 (*Who*/Siapa)

Kata *who* terkait dengan siapa yang akan melaksanakan rencana tersebut. Seberapa banyak karyawan digunakan untuk mencapai tujuan yang tentu saja harus disesuaikan dengan besarnya pekerjaan yang akan dilaksanakan.

f. H (*How*/Bagaimana)

Pertanyaan tentang bagaimana, sangat membantubagi penyusun rencana untuk mengetahui cara menyelesaikan pekerjaan, misalnya bagaimana cara membeli bahan baku, bagaimana cara mengangkut hasil produksi, dan bagaimana cara menjual hasil produksi.

Perencanaan sangat penting bagi perusahaan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan adanya perencanaan, tujuan yang hendak dicapai dapat diraih dengan cara yang lebih baik, lebih terarah dan efektif. dengan demikian, perencanaan memiliki beberapa keuntungan, antara lain sebagai berikut;

a. Dengan adanya perencanaan perusahaan terhindak dari sikap tergesa-gesa dan pengambilan keputusan secara emosional. Selain itu, perusahaan juga bisa menghindarkan diri dari berbagai kesalahan juga menghemat tenaga serta biaya saat menghadapi ketidakpastian pada masa mendatang.

b. Mendorong adanya komunikasi antarindividu danm antar berbagai lini agar bisa bekerjasama dalam mengejar target sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

c. Mencerminkan sikap ekonomis karena dalam menentukan target serta biaya yang dikeluarkan, akan disesuaikan dengan sikap hemat, baik hemat biaya maupun SDM.

d. Membantu perusahaan agar lebih siap menghadapi berbagai perubahan.

e. Menjauhi berbagai masalah yang mungkin terjadi pada masa mendatang.

f. Menentukan tujuan secara realistis sesuai dengan berbagai perubahan yang mungkin terjadi.

4. Efisiensi Dalam Pekerjaan

a. Pengertian Efisiensi

Efisiensi berkaitan dengan menghasilkan sesuatu/produksi yang optimal dengan tidak membuang sumber daya dalam proses pengerjaannya. Bekerja dengan efisien adalah bekerja dengan gerakan, usaha, waktu dan tenaga yang sedikit mungkin dengan hasil yang tetap sama. Cara bekerja yang efisien dapat diterapkan oleh semua karyawan untuk semua pekerjaan yang kecil maupun yang besar sehingga dapat membantu mempercepat penyelesaian tugas dengan menghemat tenaga, waktu, biaya, bahan dan lainnya.

Bila seorang karyawan harus segera menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang singkat, maka karyawan tersebut harus dapat meningkatkan kecepatan dalam bekerja, tetapi harus tetap menjaga mutu hasil kerjanya. Oleh karenanya, karyawan yang tidak efisien akan kekurangan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, sedangkan karyawan yang efisien akan kekurangan pekerjaan untuk menghabiskan waktunya.

Dengan demikian, efisiensi kerja merupakan pelaksanaan kerja dengan cara tertentu, tanpa mengurangi tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Cara pelaksanaan kerja tersebut merupakan cara termudah mengerjakannya, termurah biayanya, tersingkat waktunya, teringan bebannya serta terpendek jaraknya.

Karyawan yang efisien tidak akan mengeluh walaupun banyak yang harus dikerjakannya, tetapi karyawan yang tidak efisien akan mengeluh walaupun sedikit yang dikerjakannya. Cara kerja yang efisien hendaknya perlu diterapkan secara terus-menerus agar jiwa efisiensi dapat dimiliki dan diterapkan dalam melaksanakan pekerjaan.

b. Azas-azas Efisiensi Kerja

Untuk menerapkan efisiensi dalam bekerja ini karyawan perlu mengetahui asas-asas efisiensi bagi pekerjaan yaitu sebagai berikut.

1. Azas Perencanaan

   Perencanaan berarti menggambarkan suatu tindakan yang akan dilaksanakan dalam rangka mencapai suatu tujuan. Perencanaan ini sangat penting agar efisiensi dapat dilakukan karena tindakan apa yang akan dilakukan telah direncanakan sebelumnya.

2. Azas Penyederhanaan

   Menyederhanakan berarti membuat suatu system yang rumit atau pekerjaan yang sukar menjadi lebih mudah atau ringan.

3. Azas Penghematan

   Menghemat berarti mencegah pemakaian benda/bahan secara berlebihan sehingga biaya pekerjaan menjadi lebih minim

4. Azas Penghapusan

   Menghapuskan berarti meniadakan kegiatan yang memiliki persamaan kegiatan atau bahan yang mungkin dapat dikerjakan sekaligus dalam satu langkah sehingga dapat menghemat waktu kerja.

5. Azas Penggabungan

   Menggabungkan berarti menyatukan pekerjaan yang memiliki persamaan kegiatan atau bahan yang mungkin dapat dikerjakan sekaligus dalam satu langkah sehingga dapat menghemat waktu kerja.

c. Syarat Efisensi Kerja

Untuk mencapai efisiensi kerja tersebut diperlukan beberapa syarat berikut ini.

1. Berhasil Guna atau Efektif

   Syarat ini menyatakan bahwa kegiatan telah dilaksanakan dengan tepat, dalam arti target tercapai sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

2. Ekonomis

   Syarat ekonomis menyatakan bahwa dalam usaha mencapai sesuatu yang efektif biaya, tenaga kerja, material, peralatan, waktu, dan ruangan telah dimanfaatkan dengan tepat.

3. Pelaksanaan Kerja yang Dapat Dipertanggungjawabkan

   Syarat ini untuk membuktikan bahwa dalam pelaksanaan kerja sumber-sumber yang ada telah dimanfaatkan dengan tepat dan dapat dipertanggungjawabkan

4. Pembagian Kerja yang Nyata

   Manusia mempunyai kemampuan yang terbatas sehingga tidak mungkin mengerjakan segala macam pekerjaan dengan baik. Hendaknya ada

pembagian kerja yang nyata berdasarkan beban kerja, ukuran kemampuan kerja dan waktu yang tersedia.

5. Rasionalitas Wewenang dan Tanggung Jawab

   Wewenang harus seimbang dengan tanggung jawab seseorang, artinya jangan sampai terjadi seseorang mempuyai wewenang yg lebih besar dari tanggung jawab atau sebaliknya jangan sampai terjadi wewenang lebih kecil dari tanggung jawabnya.

6. Prosedur Kerja yang Praktis

   Artinya bahwa peleksanaan kerja harus merupakan kegiatan operasional yang dapat di laksanakan dengan lancar , dapat dipertanggungjawabkan serta pelayanan kerja yang memuaskan.

d. Sumber Efisiensi Kerja

Sumber utama efisiensi kerja adalah manusia karena dengan alat pikiran dan pengetahuan yang ada, manusia mampu menciptakan cara kerja yang efisien. Sumber efisiensi kerja yang melekat pada manusia adalah kesadaran, keahlian, dan disiplin.

1. Kesadaran

Kesadaran terhadap arti dan makna efisiensi sangat membantu usaha kea rah efisiensi kerja, Kesadaran mendorong seseorang untuk berkeinginan membangkitkan kehendak guna melakukan sesuatu. Efisiensi kerja sangat erat kaitannya dengan tingkah laku dan sikap hidup seseorang. Artinya bahwa tingkah laku dan sikap hidup seseorang dapat mengarah kepada perbuatan yang efisiensi atau sebaliknya. Oleh karena itu, penerapan efisiensi kerja tidak dapat diharapkan timbul seketika pada seseorang, melainkan merupakan hasil dari proses yang panjang. Kesadaran sebagai salah satu sumber efisiensi perlu secara terus-menerus dipupuk agar usaha dapat berhasil tanpa pemborosan tenaga, biaya dan waktu.

2. Keahlian

Suatu pekerjaan yang dilakukan oleh seorang ahli hasilnya akan lebih dan lebih cepat daripada apabila pekerjaan tersebut dilakukan oleh orang yang bukan ahlinya. Unsur keahlian dalam efisiensi kerja melekat pada manusia di bidang tertentu perlu ditunjang dengan peralatan, agar efisiensi kerja yang akan dicapai dapat lebih tinggi daripada tanpa menggunakan alat. Sebab keahlian tanpa ditunjang oleh fasilitas yang memadai tidak mungkin diterapkan untuk dapat menghasilkan yang terbaik. Tetapi keahlian itu sendiri sudah merupakan jaminan adkan didapatkannya hasil yang efisien.

Masalah keahlian di dalam suatu kegiatan/pekerjaan dewasa ini, telah berkembang sehingga menuntut adanya keahlian untuk masing-masing bidang pekerjaan. Perkembangan pekerjaan yang menjurus ke arah spesialisasi mensyaratkan adanya tenaga ahli. Semakin banyak spesialisasi di ciptakan dan semakin banyak pula keahlian yang diperlukan sesuai tuntutan yang ada. Seorang pakar dalam bidang mesin tertentu, akan mampu memperkirakan dengan tepat kerusakan pada sebuah mesin hanya karena mendengar suara mesinnya., tetapi seorang yang bukan pakarnya tidak dapat memperkirakan tanpa membongkar lebih dahulu mesin tersebut. Dari contoh tersebut, dapat kita lihat perbedaan dalam efisiensi kerja. Sehubungan dengan hal tersebut maka factor yang sangat erat hubungannya dengan keahlian adalah penempatan orang yang tepat pada suatu pekerjaan.

3. Disiplin

Disiplin erat hubungannya dengan kesadaran, sebab disiplin timbul dari kesadaran. Kesadaran memerlukan waktu lama dan agak sulit dilaksanakan, tetapi disiplin dpat ditumbuhkan dalam waktu yang singkat dan pada awalnya dapat dipaksakan dengan suatu aturan. Di tempat kerja terdapat berbagai aturan yang menuntut adanya disiplin pegawai dengan berbagai sanksinya. Usaha untuk menciptakan disiplin pada organisasi antara lain dilakukan melalui penyebaran tugas dan wewenang yang jelas, tata cara atau tata kerja (prosedur) yang sederhana tetapi memadai yang dapat diketahui dan dipahami oleh tiap karyawan sehingga mereka bisa melaksanakan disiplin tersebut

Upaya lain yang perlu dilaksanakan adalah menciptakan keseimbangan antara kepentingan organisasi dengan kepentingan pribadi karyawan. Untuk dapat menciptakan keseimbangan kepentingan tersebut, banyak hal perlu diperhatikan, misalnya gaji/pendapatan, penghargaan, pendidikan dan latihan, fasilitas, rekreasi, dan hal-hal yang menyangkut segi kemanusiaan karyawan. Apabila upaya tersebut dapat diwujudkan dengan baik, maka disiplin organisasi dapat ditegakan dan dipelihara sehingga semua pekerjaan dapat dilaksanakan dengan efisien.

e. Pedoman Efisiensi Kerja

Dalam rangka membantu menciptakan cara kerja yang efisien, diperlukan beberapa pedoman sebagai berikut;

a. Mengubah pekerjaan rutin atau pekerjaan otak menjadi pekerjaan otomatis.

b. Mengerjakan tangan untuk bekerja dengan tanpa bantuan mata

c. Memiliki tempat tertentu untuk benda atau catatan

d. Menyimpan benda yang benar-benar penting saja.

e. Bekerjalah menurut rencana untuk mencapai hasil
f. Menyusun pekerjaan menurut rangkaian kerja yang tepat.
g. Membiasakan mengambil keputusan seketika.
h. Membiasakan memulai dan menyelesaikan pekerjaan seketika
i. Menggunakan catatan untuk membantu ingatan
j. Menggunakan tenaga lain atau pembantu untuk membantu menyelesaikan pekerjaan

f. Efisiensi Kerja di Kantor

Dalam menciptakan efisien kerja, sebaiknya ditekiti dan ditemukan tempat atau bagian-bagian yang sering mengalamai inefisiensi terlebih dahulu sehingga efisiensi dapat diterapkan pada bagian-bagian yang mengalami inefisiensi tersebut. Dalam pekerjaan sehari-hari dikantor, umumnya inefisiensi terjadi dalam palat tulis kantor dan pemeliharaan dan pemakaian barang kantor. Oleh karena itu, pada kedua bagian ini perlu diterapkan efisiensi.

Efisiensi dalam Pemakaian Alat tulis kantor

Efisiensi dalam pemakaian alat tulis kantor dapat dilakukan dengan cara berikut ini.

1. Jangan mudah membuang bahan, kecuali benar-benar tidak dapat digunakan lagi. Contoh kertas yang terbuang percuma setiap hari karena kebiasaan membuang kertas padahal kertas tersebut masih bisa digunakan untuk keperluan lain.
2. Memelihara alat kerja seperti computer sesuai dengan kemampuan, misalnya dengan cara memakai alat kerja tersebut sesuai dengan tujuannya.
3. Pakailah kertas konsep secara timbal balik.
4. Pergunakan karbon dengan cermat
5. Hindarkan membuat tembusan surat dan lainnya yang berlebihan.
6. Menggandakan surat secukupnya saja.

Efisiensi dalam Pemeliharaan serta Pemakaian Barang Kantor

Pemeliharaan adalah merawat benda/barang agar benda/barang tetap berada dalam kondisi yang terbaik dalam hal pemanfaatannya sehingga diperoleh hasil sesuai dengan fungsinya.

Memelihara barang tidak bergerak lebih mudah daripada memelihara barang yang bergerak, baik bergerak di tempat (berupa mesin) maupun bergerak dengan

menempuh suatu jarak (mobil, motor, sepeda dan lain-lain). Pemeliharaan barang bergerak membutuhkan keahlian khusus dan frekuensi pemeliharaannya melebihi frekuensi barang yang bergerak. Artinya, frekuensi pemeliharaan barang yang bergerak lebih banyak dibandingkan barang tidak bergerak sehingga berpengaruh terhadap besarnya biaya pemeliharaan. Untuk menanggulangi besarnya biaya pemeliharaan tersebut, perlu diketahui beberapa hal yang menyebabkan terjadinya pemborosan dalam pemeliharaan barang sehingga meningkatkan jumlah biaya pemeliharaan, yaitu;

1. Kelengahan pengelolaan bahan atau alat dalam proses produksi.
2. Kelengahan dalam perlindungan barang terhadap udara, panas, debu, cairan dan lain-lain.
3. Cara penggunaan atau pengoperasian mesin/alat yang tidak tepat.
4. Pemakaian mesin/barang yang tidak sesuai dengan tujuan
5. Pemakaian barang yang berlebihan dan kelebihan itu tidak dikembalikan atau dilaporkan.
6. Pemakaian yang kasar dan ceroboh
7. Kesalahan dalam batas kecepatan atau kemampuan.
8. Beban yang berlebih pada alat angkut yang menyebabkan alat cepat rusak.
9. Kelalaian pengurusan barang atau mesin yang tidak dipakai.
10. Kelalaian terhadap perbaikan kecil yang sebenarnya dapat dilakukan sendiri.
11. Penghapusan barang sebelum waktunya.
12. Hilangnya alat-alat kecil.
13. Kelambatan dalam system laporan jika terjadi kerusakan pada mesin.

g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Kerja

Dalam mewujudkan efisiensi dalam bekerja terdapat beberapa factor yang memengaruhinya. Menurut Ralph M. Barnes terdapat 3 faktor yang memengaruhim efisiensi kerja, yaitu gerakan tubuh, pengaturan tempat kerja, dan penggunaan alat kerja. Menurut The Liang Gie juga terdapat 3 faktor yang memengaruhi efisiensi kerja, yaitu kemauan, kemampuan, dan kemahiran.

Secara lebih terperinci, faktor yang memengaruhi seseorang untuk dapat bekerja dengan efisien, diantaranya :

- Bentuk dan Susunan serta Permukaan Meja Kerja

  Bentuk dan susunan serta permukaan meja kerja perlu dirancang dengan baik, agar dapat menghemat tenaga, usaha dan waktu. Contoh meja yang berbentuk L atau U dengan tempat mesin ketik atau computer di

sebelah kiri. Selain itu, permukaan meja harus halus agar karyawan bisa bekerja dengan nyaman.

- Kursi

  Kursi hendaknya yang dapat berputar dan mempunyai sandaran tegak, agar karyawan dapat duduk dan mudah berputar apabila harus mengetik, mengangkat telepon atau menulis di atas meja tulisnya.

- Posisi Benda/Barang

  Posisi benda atau barang yang sering digunakan di atas meja dan segera simpan semua peralatan atau berkas yang tidak diperlukan lagi agar meja tetap rapid an dapat digunakan untuk mengerjakan pekerjaan lainnya dengan efisien.

- Laci

  Barang atau benda yang ada di dalam laci hendaknya disusun dengan penuh pertimbangan disesuaikan dengan kepentingan masing-masing peralatan agar dapat dipergunakan dengan efisien.

C. RANGKUMAN

1. Perencanaan dilakukan sebelum menjalankan program kerja. Hal ini harus dilakukan berdasarkan prediksi masa depan terhadap semua aspek pekerjaan produksi dan kondisi-kondisi eksternal.
2. Agar perencanaan dapat berfungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan, ada beberapa prinsip perencanaan yang harus diperhatikan
   a. Kontinuitas
   b. Perencanaan dibuat berdasarkan fakta
   c. Futuristik
   d. Fleksibilitas
   e. Realitis
3. Sumber efisiensi kerja yang melekat pada manusia adalah kesadaran, keahlian, dan disiplin

D. EVALUASI KEGIATAN

Jawablah Pertanyaan di Bawah ini dengan Benar !

1. Jelaskan pengertian perencanaan !
2. Sebutkan beberapa prinsip perencanaan yang baik !
3. Jelaskan hal-hal yang mempengaruhi perencanaan !
4. Jelaskan pengertian efisiensi !
5. Jelaskan apa yang dimaksud 5W + 1H !
6. Jelaskan sumber-sumber efisiensi !
7. Sebutkan bagian yang sering terjadi inefisiensi di kantor !
8. Sebutkan factor-faktor penyebab meningkatnya biaya pemeliharaan !
9. Sebutkan beberapa pedoman dalam penerapan efisiensi !
10. Jelaskan factor yang memengaruhi efisiensi dalam bekerja !

E. TUGAS

Buatlah suatu rencana kerja mengenai kegiatan ekstrakurikuler yang akan diadakan di sekolah. Daftarkan apa sja kegiatan yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara melaksanakan kegiatan tersebut.

KEGIATAN PEMBELAJARAN 4

MENGELOLA KOMPETENSI PERSONAL

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini siswa diharapkan mampu :

1. Menjelaskan pengertian kompetensi
2. Mengetahui tentang manfaat kompetensi
3. Menjelaskan pengertian kompetensi personal
4. Mengetahui cara mengelola kompetensi personal

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Kompetensi

Seiring dengan persaingan bisnis yang semakin tajam dan perubahan lingkungan yang sangat drastis pada setiap aspek kehidupan manusia, maka setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidangnya sehinga dapat memberikan output yang terbaik bagi organisasi/ perusahaan. Dengan kata lain organisasi tidak hanya mampu memberikan pelayanan yang memuaskan, tetapi juga berorientasi pada nilai. Dalam hal ini kompetensi berarti memiliki kemampuan secara profesional sehingga mampu melaksanakan tugas dengan baik dan menghasilkan hasil akhir berdasarkan pada mutu yang standar yang telah di tetapkan.

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian kompetensi adalah kemampuan atau kecakapan, sedangkan berdasarkan surat keputusan Mendiknas nomor 045/U/2002, kompetensi adalah seperangkat tindakan cerdas, penuh tanggung jawab yang di miliki seseorang sebagai syarat untuk di anggap mampu oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pekerjaan tertentu. Dengan demikian, kompetensi berkaitan dengan karakteristik yang mendasari kemampuan seseorang dalam bekerja.

Dalam rumusan yang lain kompetensi merujuk pada keahlian atau pengetahuan sehingga dapat meningkatkan kinerja yang unggul. kompetensi terbentuk melalui individu/organisasi, keterampilan dan kemampuan serta menyediakan kerangka kerja untuk membedakan antara kinerja yang rendah dengan kinerja yang luar biasa. kompetensi dapat di terapkan pada organisasi,individu tim dan pekerjaan serta tingkat fungsional. Kompetensi merupakan kunci untuk efektivitas dalam pekerjaan.

2. Jenis Kompetensi

Kompetensi dapat di bagi menjadi beberapa kategori berikut ini.

*a. Core Competencies/*kompetensi utama

Kompetensi utama adalah sebuah kompetensi yang didefinisikan sebagai kemampuan internal yang sangat penting bagi keberhasilan bisnis. Kompetensi ini adalah kompetensi diharapkan dimiliki semua individu dalam organisasi. Kompetensi ini mendefinisikan tentang nilai-nilai organisasi yang paling di pahami oleh kebanyakan orang. tujuan bagi kompetensi bagi individu adalah agar ia bisa bekerja dalam beragam posisi di dalam organisasi.

b. Threshold competencies

Threshold Kompetencies adalah karakteristik setiap pemegang pekerjaan sehingga bisa melakukan pekerjaan secara efektif, tetapi tidak dapat di gunakan seorang yang berkinerja tinggi, rata-rata, atau rendah. Misalnya, penjual yang baik harus memiliki kemampuan yang memadai tentang peroduk yang mereka jual, tetapi pengetahuan ini tidak selalu cukup untuk memastikan performa penjualan mereka.

c. *Differentiating Copetencies*

Differentiating Copetencies adalah karakteristik yang membedakan individu berkinerja superior dengan yang rata-rata. *Differentiating Copetencies* tidak ditemukan dalam individu yang berkinerja rata-rata. Misalnya individu yang bekerja di bidang desain memiliki *Differentiating Copetencies* dalam mendesain yang membuatnya lebih unggul dari orang lain.

3. Manfaat Kompetensi

Mengapa harus ada kompetensi? Kompetensi harus ada karena beberapa alasan berikut ini.

a. Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil daripada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.

b. Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.

c. Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

d. Kompetensi dapat dilihat dan diakses.

Manfaat kompetensi juga ada dapat dilihat dari beberapa sisi berikut ini.

a. Karyawan

Manfaat kompetensi dilihat dari sisi karyawan adalah sebagai berikut.

1). Adanya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan pendidikan dan pelatihan berdasarkan standar yang ada.

2). Kompetensi yang ada sekarang dan manfaatnya akan dapat memberikan nilai tambah pada pembelajaran dan pertumbuhan.

3). Meningkatnya keterampilan dan *marketability* sebagai karyawan.

4). Kejelasan relevansi pembelajaran sebelumnya, kemampuan untuk mentransfer keterampilan, nilai, dari kualifikasi yang diakui dan potensi pengembangan karier.

5). Pilihan perubahan karir yang lebih jelas, untuk berubah pada jabatan baru, seseorang dapat membandingkan kompetensi mereka sekarang dengan kompetensi yang diperlukan untuk jabatan baru.

6). Penempatan sasaran sebagai sarana pengembangan karier.

7). Penilaian kinerja yang lebih obyektif dan umpan balik berbasis standar kompetensi yang ditentukan dengan jelas.

b. Organisasi/Perusahaan

Dengan adanya kompetensi, organisasi/perusahaan akan memperoleh manfaat sebagai berikut.

1). Meningkatkan efektifitas rekrutmen dengan cara menyesuaikan kompetensi yang diperlukan dalam pekerjaan dengan yang dimiliki pencari kerja.

2). Pendidikan dan pelatihan dapat difokuskan pada kompetensi yang diingikan perusahaan/organisasi

3). Penilaian terhadap hasil pendidikan dan pelatihan akan lebih handal dan konsisten.

4). Pengambil keputusan dalam organisasi akan lebih percaya diri karena karyawan telah memiliki keterampilan yang akan diperoleh dari pendidikan dan pelatihan.

5). Mempermudah terjadinya perubahan melalui identifikasi kompetensi yang diperlukan untuk mengelola perubahan.

Dalam lingkup yang lebih luas, kompetensi memiliki manfaat sebagai berikut.

a. Industri

1). Indentifikasi dan penyesuaian yang lebih baik atas keterampilan yang dibutuhkan untuk industri.

2). Akses yang lebih besar terhadap pendidikan dan pelatihan sector publik yang relevan dengan industri.

3). Mendorong pengembangan keterampilan yang luas dan relevan di masa depan.

4). Pelatihan industri melalui sertifikasi pencapaian kompetensi individu.

5). Ditetapkannya dasar pemahaman yang umum dan jelas atas hasil pendidikan dan percaya diri yang lebih besar karena kebutuhan industri telah terpenuhi sebagai hasil penilaian berbasis standar

b. Ekonomi Daerah dan Nasional

Ekonomi nasional dan daerah memperoleh manfaat sebagai berikut.

1). Meningkatnya bentuk keterampilan untuk bersaing di pasar domestik dan internasional.

2). Mendorong investasi internasional baru pada industri di mana angkatan kerja terampilan sangat diperlukan.

3). Lebih efisien dari segi biaya karena dengan pekerja yang memiliki kompetensi efisiensi perekonomian dapat diwujudkan.

4. Cara Mengelola Kompetensi Personal

Kompetensi personal adalah Kemampuan atau kecakapan seseorang untuk berkinerja. Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Efektif tidaknya suatu hasil kerja sangat dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan serta perilaku yang sesuai dengan tuntutan pekerjaan.

Mengelola kompetensi personal berarti kepandaian seseorang untuk mengelola kemampuan dan kecakapan yang dimilikinya dengan prestasi kerja serta sikap yang baik sehingga dapat memuaskan pemberi kerja dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Mengelola kompetensi personal dapat dilakukan dengan cara menjaga kepribadian dan presentasi diri, menambah kemampuan dengan pelatihan pendidikan serta pengembangan karir.

a. Menjaga Kepribadian

1). Menjaga kepribadian yang baik

Dalam kehidupan sehari hari, sering di dengar kata kepribadian, menurutmu apa arti kepribadian itu? Secara umum, kepribadian adalah kecenderungan psikologis seseorang untuk melakukan tingkah laku social tertentu, baik berupa perasaan, berpikir, bersikap, dan berkehendak maupun perbuatan. Menurut Dapertemen Kesehatan, kepribadian adalah semua corak perilaku dan kebiasaan individu yang terhimpun dalam dirinya dan digunakan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri terhadap segala rangsangan, baik dari luar maupun dri dalam. Corak perilaku dan kebiasaan ini merupakan kesatuan fungsional yang khas pada seseorang. Perkembangan kepribadaian tersebut bersipat dinamis, artiya selama individu masih bertambah pengetahuan dan mau belajar serta menambah pengalaman dan keterampilan, mereka akan semakin matang dan mantap kepribadiannya.

Kepribadian adalah ciri, karakteristik, gaya atau sifat–sifat yang memang khas dikaitkan dengan diri seseorang. Dapat dikaitkan kepribadian itu bersumber dari bentukan-bentukan yang di terima dari lingkungan, misalnya bentukan dari keluarga pada masa kecil dan juga bawa bawaan yang dibawa sejak lahir. Jadi yang di sebut kepribadian itu sebetulnya adalah campuran dari hal hal yang bersipat psikilogis, kejiwaan dan juga bersifat fisik.

Menjaga kepribadian yang baik diantaranya, dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mengendalikan diri
2. Bersikap mawas diri introspeksi diri.
3. Jujur dalam sikap dan perbuatan.

2). Faktor-Faktor yang Membentuk Kepribadian

Kepribadian seseorang di bentuk oleh beberapa faktor berikut ini.

a.) Faktor Biologis

Faktor biologi berperan pentik dalam membentuk otot, rangka, tinggi atau pendeknya seseorang, anggota tubuh dan fungsinya, warna kulit, kemampuan nalar dan kecerdasan, serta kemampuan berpikir dan menganalisasi.

b.) Faktor kultural dan peradaban

Faktor peradaban dan kebudayaan yang menyangkut kumpulan nilai nilai, konsep-konsep, pengatahuan dan kebiasaan manusia dalam hidup bermasyarakat yang bisa memengaruhi kepribadian seseorang.

c.) Faktor pendidikan

Pendidikan merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat meyelesaikan permasalahan. Dengan latar belakang pendidikan pula seseorang di anggap akan mampu menduduki suatu jabatan tertentu. Pemahaman akan kepribadian seseorang juga dapat di lihat dari pendidikan.

d.) Faktor keluarga

Faktor keluarga adalah hal terpenting dalam membentuk kepribadian seseorang, karena dari keluargalah seseorang belajar interaksi dengan orang lain, belajar mengenal etika, budaya, norma-norma, dan nilai-nilai tradisi yang berlaku dalam kehidupan bermusyawarah.

e.) Faktor sosial dan lingkungan

Status sosial seseorang dam lingkungan pergaulannya, seperti keluarga, sekolah, tempat tinggal, budaya , adat istiadat, juga mempunyai pengaruh yang besar dalam pembentukan kepribadian orang tersebut.

3). Tipe-tipe Kepribadian

Kepribadian memiliki beberapa tipe seperti berikut ini.

a.) Kepribadian ekstrovert

Kepribadian ekstrovert adalah kepribadian yang bersifat terbuka, berorientasi kedunia luar sehingga sifat ya ramah, senang bergaul, dan mudah menyesuaikan diri. di lingkungan pekerjaan individu berkepribadian ini lebih suka bekerja dengan banyak orang, suka berterus terang, aktif mengeluarka ide-ide dan pandai mengajak orang lain mengikuti ide dan keinginannya

b.) Kepribadian Introvert

Kepribadian introvet adalah kepribadian yang bersifat tertutup dan berorientasi kepada diri sendiri sehingga sifatnya pendiam, jarang bergaul, suka menyendiri, dan suka menyesuaikan diri. walau pun ia berkerja sangat individualistis, namun orang yang introvert biasanya dapat bekerja dengan baik dan tidak mengecewakan serta dapat diandalkan.

c.) Kepribadian Ambivert

Kepribadian ambivert adalah kepribadian campuran yang tidak dapat di golongkan kedalam kedua tipe tersebut di atas oleh karena sifatya bervariasi.

Didalam dunia kerja, terdapat beberapa tipe kepribadian seperti berikut ini.

a.) Tipe Realistik

Orang berkepribadian realistik adalah orang yang mempunyai aktivitas diluar ruangan. Mereka menganggap tidak begitu penting bersosialisasi dan lebih suka berkerja sendiri. jika harus berkerja dalam tim, ia lebih suka dengan orang yang setipe. Orang ini tidak suka bergosip dan hanya berkonsentrasi pada tugasnya. Tipe ini tidak pernah melimpahkan pekerjaannya pada orang lain.

b.) Tipe Investigatif

Orang selalu tertarik pada gagasan dan ide-ide. Ia merasa membuang waktu dengan masalah yang melibatkan emosi. Tipe ini seling berkonflik dengan orang yang biasa bergosip.

c.) Tipe Wirasuasta

Orang yang lebih berorientasi pada orang lain daripada gagasan. ia mendominasi orang lain untuk mencapai orang lain dari pada gagasan. Ia mendominasi orang lain untuk untuk mencapai tujuanya. Ia pintar mengatur kerja orang lain, mempersuaisi orang

bernegosiasi. Kemampuan bicaranya sangat diperlukan, biasa ya ia menunjukan sifat bossy dan pemarah di lingkungan kerjanya.

d.) Tipe sosial

Orang yang berorieritasi untuk dan dengan orang lain. Tipe ini cenderung mempuyai orientasi untuk menolong, memelihara dan mengembangkan orang lain.Karenna kepekaan dan kepedulian, orang ini seorang pengurus hal-hal yang terlalu pribadi. Bila tidak diimbangi dengan kematangan, ia mudah tergelincir untuk menjadi penyebar gosip.

e.) Tipe Artistik

Orang yang senang ide-ide dan materi untuk diespertikan dengan cara yang unik. Tipe ini sangat menghargai kebebasan. Sayangnya, tipe ini rentan jadi santapan gosip karena cara nya yang unik dan sering menimbulkan interpretasi yang berbeda beda

f.) Tipe Konvensional

Orang ini biasanya berpungsi dengan baik dalam lingkungan dan pekerjaan yang terstruktur dengan baik secara memerlukan ketelitian.Ia biasanya tidak suka dengan ide-ide dan orang lain.

b. Presentasi Diri

Peresentasi diri adalah penampilan seseorang secara keseluruhan. Penampilan diri,seringjuga di kenal dengan istilah Grooming. Grooming adalah penampilan diri seseorang yang selalu terjaga dan selalu rapi. Penampilan diri harus serasi dan menarik agar di sukai oleh orang lain. Penampilan menarik mencerminkan kepribadian orangnya. Orang yang berpenampilan menarik akan di nilan sebagai orang yang berkepribadian baik. Sebaliknya, orang yang kurang memperhatikan penampilannya dinilai sebagai orang berkepribadian kurang baik mestipun hal ini tidak berlaku mutlak.

Penampilan diri yang serasi dan menarik, sangatlah penting dalam kehidupan sehari-hari, terrutama orang yang banyak berhubungan dengan orang lain sehingga dapat member respon yang positif. Untuk mencapai penampilan diri yang menarik seseorang harus mampu menganalisasi dirinya sendiri dan memakai pakaian yang tepat pada waktu yang tepat pula.Selain itu, perlupula di perhatikan warna dan corak busana, dandanan, raut wajah, gaya berjalan, cara makan dan minum yang merupakan unsure penting dalam penampilan yang serasi dan menarik. Penampilan diri yang serasi dan menarik, tidak hanya dilihat dari penampilan luar saja, tetapi harus juga di dukung dan timbul dari dalam diri.

Untuk dapat berpenampilan menarik perlu di ketahui prinsip-perinsip yang perlu dalam penampilan serasi dan menarik.

1). Tata cara berbusana yang baik

Busana kerja harus mampu mencerminkan kepribadian dan profesi. Untuk perusahaan-perusahaan tertentu sudah di sediakan seragam kerja, tetapi jika tidak ad, maka, pakailah busana kerja sifatnya *basic* dengan warna putih,hitam atau coklat. Boleh juga memakai warna cerah dan bahan bercorak kecil. Biasanya wanita memakai blus lengan panjang atau pendek, rok pendek sebatas lutut rok panjang di bawah betis,serta bisa juga celana panjang. Bagi pria bila harus memakai dasi, pakailah dasi dengan corak dan warna lembut serta serasi dengan kemeja dan celana panjang.Berbusana serasi dan menarik harus pula meliputi pilihan yang tepat sesuai dengan kepribadian pembawaan.

1. Pakaian lengkap

   Pakaian lengkap terdiri atas pentalon , jas, dan dasi. Pada pagi hari sebaiknya tidak memakai warna hitam, tetapi warna terang (light colour). Pada waktu upasara kenegaraan sebaiknya berpakaian jas resmi dan lengkap, kecuali jika pada kartu undangan tertulis *dress code*.

2. Pakaian resmi (*black tie*)

   Pakaian resmi (black tie) terdiri dari celana hitam, kemeja putih, dasi kupu-kupu hitam, kaos kaki hitam dan sepatu hitam. Di Indonesia, masalah pakaian resmi sangat fleksibel, sehingga tidak harus jas resmi.

3. *Dark suit*

   Pakaian dark suit dianggap pakaian resmi untuk budaya berbusana bangsa Indonesia. Pakaian jenis ini dapat di pergunakan untuk pakaian sehari- hari. Pada acara resmi kenegaraan banyak para pejabat kita yang memakai kemeja batik, yang penting sopan dan menarik.

2). Tata cara bersolek dan berhias yang proposional

Pada umumnya, kebersihan dan kerapian di sukai oleh semua orang. Penampilandengan pakaian tidak rapi bau badan serta bau mulut yang meyengat,akan sangat mengganggu lawan bicara. Untuk itu kiranya di ketahui tata cara berhias yang bisa menciptakan penampilan yang menarik dan disukai semua orang.

Cara bersolek dan menggunakan perhiasaan perlu sekali di perhatiikan agar penampilan menarik dan tidak terkesan norak atau seronok. Perlu dihindari penggunaaan kosmetik secara berlebihan. Penampilan juga adalah bentuk peryataan diri, seseorang tidak perlu cantik,tetapi harus tahu bagaimana car membawa diri, dengan memperhatiikan rambut,kulit,dan make up sehingga timbul rasa percaya diri.

Beberapa hal yang selalu harus di perhatikan dalam bersolek adalah sebagai berikut.

1. Perawatan Rambut

   Rambut harus selalu dalam keadaan bersih dan tertata rapi dengan model yang sederhana. Rambut yang panjang memang membutuhkan perawatan ekstra, tetapi jangan sampai rambut yang panjang mengganggu keluasan gerak dalam berkerja. Model rambut hendaknya cocok dengan rut muka.

2. Make Up

   Penggunaan bahan meke up sangat penting untuk mempercatik wajah. Merias wajah harus dilakukan sewajarnya, sesuai dengan kondisi dan cirri diri. Jangan memakai make up secara berlebihan. Kulit juga diberi pelembap agar terawatdengan baik.

3. perhiasan dan parfum

   Pakailah perhiasan dan aksesoris tidak berlebihan serta disesuaikan dengan busana yang dipakai. Demikian juga dalam memilih parfum, pilih lah parfum yng aromanya tidak terlalu menyengat. Dalam kehidupan di kantor, parfum memang peranan yang lebih dominan dari pada perhiasan/aksesoris.

4. Sepatu

   Perencanaan pemakaian sepatu juga perlu di lakukan. Apakah sepatu yang di pakai masih dalam keadaan baik, sol, tau kulitnya apakah lelah di semir dan telah sesuay warnanya dengan pakaian. Sepatu meskipun sepele detapi bisa mengurangi nilai penampilan anda. Bagi kaum wanita memakai sepatu bertumit tinggi lebih sedap di pandang dan membuat tubuh anda tegap sewaktu berjalan.

c. Pelatihan

1). Pengertian Perlatihan

Secara umum pelatihan merupakaan bagian dari pendidikan yang menggambarkan proses dalam mengembangkan organisasi. Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu rangkaian yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem pengembangan sumber daya manusia. Berikut ini pendapat para ahli tentang pengertian pelatihan.

1. Moekijat meyatakan bahwa pelatihan adalah suatu bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan peraktik dari pada teori.
2. Sudirman menjelaskan bahwa pelatihan adalah prosedur formal yang difasilisati dengan pelajaran guna terciptanya perubahan tingkah laku yang berkaitan dengan peningkatan tujuan perusahaan atau organisasi.

3. Michael J. Jacius mengemukakan istilah pelatihan menunjukan suatu peruses peningkatan sikap, kemampuan dan kecakapan dari para pekerja untuk menyenggarakan pekerjaan secara kusus.

2). Tujuan dan Manfaat Pelatihan

Tujuan pelatihan adalah sebagai usaha untuk memperbaiki mengembangkan sikap, tingkah laku dan pengetahuan. Dengan demikian pelatihan dimaksudkan dalam pengertian yang lebih luas dan tidak hanya untuk mengembangkan keterampilan dan bimbingan. pelatihan diberikan dengan harapan individu yang menjalaninya dapat melaksanakan pekerjaannyadengan baik setelah mengikut pelatihan tersebut. selain tujuan sebagaimana dikemukakan di atas, pelatihan juga memiliki sejumlah manfaat, yaitu sebagai berikut:

1. Pelatihan sebagai alat untuk memperbaiki penampilan/kemampuan individu atau kelompok dengan harapan memperbaiki kinerja organisasi. perbaikan-perbaikan itu dapat dilaksanakan dengan berbagai cara. pelatihan yang efektif dapat menghasilkan pengetahuan dalam pekerjan/tugas, pengetahuan tentang struktur dan tujuan organisasi, tugas masing-masing karyawan dan sasaranya dan lain-lain.
2. Pelatihan tertentu diadakan agar karyawan melaksankan tugas-tugas sesuai dengan standar yang diinginkan.
3. Pelatihan juga dapat memperbaiki sikap-sikap terhadap pekerjaan, terhadap pimpinan atau karyawan, dan menghilamngkan sikap-sikap yang tidak produktif yang timbul dari slah pengertian atau informasi yang membingungkan.
4. Pelatihan dapat memperbaiki standar keselamatan kerja.
5. Membantu karyawan membuat keputusan yang lebih baik.
6. Meningkatkan kemampuan pekerja menyelesaikan berbagai maslah yang dihadapinya.
7. Timbulnya dorongan dalam diri pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
8. Peningkatan kemampuan karyawan untuk mengatasi strees, frustasi, dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya diri.
9. Tersedianya informasi bebagai program yang dapat dimanfaatkan para karyawan dalam rangka pertumbuhan secara teknikal dan intelektual.
10. Makin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri.
11. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas baru di masa depan.
12. Memperbaiki sikap-sikap agar mampu beradaptasi dengan perubahan lingkungan serta dapat membuat keputusan dengan baik dan benar.

13. Meningkatkan motivasi untuk belajar dan selalu bersedia untuk mengembangkan pengetahuan dan kemampuannya.
14. Menumbuhkan rasa percaya diri dan solidaritas yang tinggi diantara sesama karyawan khususnya dan masyarakat umumnya.

Dapat disimpulkan dengan adanya pelatihan akan mampu mengurangi dampak negatif yang disebabkan kurangnya pengetahuan, kurangnya kepercayaan diri atau pengalaman yang terbatas dari individu sehingga bisa bekerja lebih giat baik masa sekarang maupun masa depan.

3). Jenis pelatihan

Beberapa jenis pelatihan yang sering di gunakan adalah sebagai berikut.

1. Magang/*apprenticeship training*

   Magang adalah suatu pembekalan terhadap karyawan dengan cara belajar dan peraktik secara langsung di suatu posisi pekerjaan. Magang banyak sekali di gunkan melihat potensi individu dalam satu jenis pekerjaan tertentu sehingga bila telah selesay magang, biasaya individu akan di tawari berkerja pada posisi tersebut.

2. *One the Job Training*

   Metode one job training adalah pelatihan yang menggunakan situasi dalam pekerjaan. disini karyawan di beri pelatihan tentang pekerjaan baru dengan suvervisi langsung seorang pelatih yang berpengalaman (biasanya karyawan lain). On the job training, dibagi dalam beberapa metode, antara lain:

   a.) Coaching

   Coaching adalah suatu cara pelaksanaan pelatihan dimana atasan mengajarkan keahlian dan ketarampilan kerja kepada bawahannya. dalam metode ini pengawas diperlukan sebagai pemberi petunjuk untuk memberitahukan kepada peserta mengenai tugas atau pekerja rutin yang akan dilaksanakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

   b.) Apprenticeships

   Apprenticeships merupakan proses belajar dari seseorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman. Metode ini digunakan untuk mengembakan keahlian perorangan sehingga para karyawan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaannya.

   c.) Job Rotation (Rotasi Jabatan)

   Dalam rotasi jabatan karyawan diberikan kesempatan untuk mendapatkan pengetahuan pada bagian-bagian organisasi yang berbeda dan juga praktik berbagai macam keterampilan dengan

cara berpindah dari satu pekerjaan atau bagian ke pekerjaan atau bagian lain.

3. *Off The Job Training*

Metode off the job training adalah pelatihan yang menggunakan situasi di luar pekerjaan. Metode ini digunakan apabila banyak pekerja yang harus dilatih dengan cepat atau pelatihan dalam pekerjaan tidak dapat dilakukan karena sangat mahal. Off the job training, dibagi dalam beberapa metode, antara lain:

a.) Vestibule Training

Vestibule Training merupakan pelatihan yang yang dilakukan dalam suatu ruangan khusus yang terpisah dari tempat kerja biasa dan disediakan jenis pelaralatan yang sama seperti yang akan digunakan pada pekerjaan sebenarnya.

b.) Role Playing

Role Playing merupakan suatu permainan peran yang dilakukan oleh peserta untuk memainkan berbagai peran orang tua tertentu dan diminta untuk menanggapi para peserta lain yang berbeda perannya. Teknik ini dapat mengubah sikap peserta, seperti menjadi lebih toleran terhadp perbedaan individual dan juga dapat mengembangkan keterampilan-keterampilan antar pribadi.

c.) Simulasi

Simulasi merupakan suatu situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya, tetapi hanya merupakan tiruan dan anggota pelatihan harus memberikan respon seperti dalam kejadian yang sebenarnya. Jadi simulasi merupakan suatu teknik untuk mencotoh semirip mungkin terhadap konsep sebenranya dari pekerjaan yang akan dijumpai.

d.) Case Study

Case study merupakan metode pelatihan dimana para peserta pelatihan dihadapkan pada beberapa kasus tertulis dan diharuskan memecahkan masalah-masalah tersebut.

e.) Laboratory Training

Teknik ini merupakan suatu bentuk latihan kelompok yang terutama digunakan untuk mengembangkan keterampilan-keterampilan antar pribadi. Latihan ini bersifat sensitivitas, dimana peserta menjadi lebih sensitif terhadap perasaan orang lain dan lingkungan. Laboratory training ini berguna untuk mengembangkan berbagai prilaku bagi tanggung jawab pekerjaan di waktu yang akan dating.

d. Pengembangan karir

Karir adalah perjalanan yang dilalui seseorang selama hidupnya. Karir dapat juga diartikan sebagai semua pekerjaan atau jabatan yang ditangani atau dipegang selama kehidupan kerja seseorang. dengan demikian karir menunjukan perkembangan karyawan secara individual dalam jenjang jabatan atau kepangkatan yang dapat dicapai selama masa kerja dalam suatu organisasi. Berdasarkan definisi di atas, maka dpat disimpulkan bahwa karir merupakan rangkaian atau urutan posisi pekerjaan atau jabatan yang dipegang selama kehidupan kerja seseoarang.

Dalam menjalani suatu karir tertentu, bisa saja individu mengalami kejenuhan karena ia terlalu lama berada pada posisi yang sama. Untuk mengatasi hal ini diperlukan adanya suatu pengembangan karir. Pengembangan karir sangat diharapkan oleh setiap karyawan, karena dengan pengembangan ini individu akan mendapatkan hak-hak yang lebih baik daripada apa yang diperoleh sebelumnya, baik material maupun nonmaterial seperti status sosial, perasaan bangga dan sebagainya.

Pengembangan karir mengandung tiga unsur pokok, yaitu sebagai berikut.

1. Membantu karyawan dalam menilai kebutuhan karirnya sendiri.
2. Mengembangkan kesempatan-kesempatan karir yang ada dalam organisasi.
3. Menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan karyawan dengan kesempatan-kesempatan karir.

Sesuai dengan tiga unsur di atas di harapkan karir karyawan merupakan suatu unsur yang sangat penting dan sifatnya pribadi .Oleh karena itu ,organisasi harus memberi kebebasan kepada karyawan untuk mengambil keputusan sendiri mengenai tujuan serta kesempatan menjalani karirnya.

Pengembangan karir dapat dilakukan melalui mutasi,promosi ,dan demosi.

1. Mutasi

Mutasi adalah satu perubahan posisi/jabatan/tempat/pekerjaan yang dilakukan dalam suatu organisasio pada tingkat jabatan yang sama. Prinsip mutasi adalah memindahkan karyawan kepada posisi yang tepat dan pekerjaan yang sesuai agar semangat dan produktivitas kerjanya meningkat. Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan. Mutasi merupakan salah satu tindak lanjut yang dilakukan dari hasil penilaian prestasi kerja. Dengan adanya mutasi diharapkan dapat memberikan uraian pekerjaan, sifat pekerjaan, lingkungan pekerjaan, atau alat-alat kerja yang lebih cocok bagi seorang karyawan

2. Promosi

Promosi adalah perpindahan karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi/perusahaan sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar. Promosi memberikan peran penting bagi setiap karyawan, bahkan menjdi idaman yang selalu dinanti-nantikan. Dengan promosi berarti ada kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.

3. Demosi

Demosi adalah perpindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan yang lebih rendah di dalam satu organisasi/perusahaan. dengan demikian wewenang, tanggung jawab, pendapatan serta statusnya semakin rendah. Dengan kata lain demosi adalah penurunan pangkat/jabatan seseorang dalam suatu organisasi. Demosi biasanya dilakukan untuk memberikan pelajaran atau bentuk suatu hukuman bagi seorang karyawan. Biasanya karyawan yang tidak mampu melaksanakan tugas-tugasnya pada jabatannya akan mengalami demosi ke jabatan yang lebih rendah.

C. RANGKUMAN

1. Kompetensi dapat dibagi 3 (tiga) kategori yaitu Core Competencies, Threshold compentencies da differentiating competiencies.
2. Mengelola kompetensi personal dapat dilakukan dengan cara-cara sebagai berikut:
   a. Pelatihan/pendidikan
   b. Menjaga kepribadian yang baik dan Prensentasi pribadi
   c. Pengembangan karir
3. Pelatihan adalah suatu bagian pendididkan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan, dalam waktu yang relative singkat dan dengan metode yang mengutamakan praktek daripada teori
4. Tujuan pelatihan adalah sebagai usaha untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku dan pengetahuan individu.

5. Beberapa jenis atau metode yang sering digunakan dalam pelatihan, antara lain;
    a. Magang/Apprenticeship Training
    b. On the job Training
    c. Off the job Training
6. Pengembangan karir mengandung tiga unsure pokok, yaitu
    a. Membantu pegawai dalam menilai kebutuhan karir internnya sendiri
    b. Mengembangkan dan mengumumkan memberitahukan kesempatan-kesempatan karir yang ada dalam organisasi
    c. Menyesuaikan kebutuhan dan kemampuan pegawai dengan kesempatan-kesempatan karir

KEGIATAN BELAJAR 5

MENGELOLA INFORMASI

A. URAIAN MATERI

1. Pengertian Informasi

Kemajuan pesat dibidang teknologi, menurut perubahan total dalam orientasi pimpinan perusahaan terhadap peranan informasi dalam pengambilan keputusan. Berbagai informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bisnis dapat diterima dengan sangat cepat. Informasi dapat diperoleh melalui banyak sumber seperti surat kabar, televisi, radio, majalah, bahkan internet.

Kebutuhan terhadap informasi dalam berbagai kegiatan manusia menunjukkan adanya peningkatan yang terus meningkat. Saat ini informasi memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan sebuah perusahaan. Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir dalam tubuh manusia, oleh karenanya pelaku bisnis tidak bisa lepas dari arus informasi.

Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang diorganisasi menjadi bentuk yang lebih berguna bagi pihak yang menerimanya serta menggambarkan suatu kejadian yang nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan.

Menurut para ahli definisi informasi adalah sebagai berikut.

a. Gordon B. Davis dalam buku *Management Information System*: Conceptual Foundations, bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan.

b. Stephen A. Moscove dan Mark G. Simkin dalam buku *Accounting Information System*: Concepts yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan bisnis.

c. Robert. N. Anthony & John Dearden dalam buku *Management Control Systems* menyatakan bahwa informasi sebagai suatu kenyataan, data, item yang menambah pengetahuan bagi penggunanya.

d. Barry E. Cushing dalam buku *Accounting Information System and Business Organization* menyatakan bahwa informasi merupakan sesuatu yang menunjukkan hasil pengolahan data yang diorganisasi dan berguna kepada orang yang menerimanya.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah data, kenyataan, dan hasil pengolahan yang berguna khususnya dalam pengambilan keputusan. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang berguna dan lebih berarti lagi yang menerimanya.

2. Karakteristik Informasi

Informasi yang baik memiliki beberapa karakteristik seperti berikut ini.

a. Informasi harus berhubungan (*information must be pertinent*)

Pernyataan informasi harus berhubungan dengan urusan dan masalah yang penting bagi penerima informasi (orang yang membutuhkan informasi tersebut).

b. Informasi harus akurat *(information must be accurate*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak memiliki bias atau menyesatkan. Informasi yang dihasilkan harus mencerminkan maksudnya. Keakuratan informasi seringkali bergantung pada keadaan.

c. Harus ada ketika dibutuhkan (*information must be timely*)

Informasi harus ada ketika dibutuhkan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan.

d. Relevan (*Relevant*)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang yang satu dengan yang lainnya pasti berbeda.

3. Sistem Informasi

a. Pengertian Sistem Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan. Informasi diperoleh dari sistem informasi. Berikut ini adalah beberapa definisi tentang sistem informasi.

1. Sistem informasi adalah sekumpulan hardware, software, brainware, prosedur dan atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan.
2. Sistem informasi adalah satu kesatuan data olahan yang terintegrasi dan saling melengkapi yang menghasilkan output, baik dalam bentuk gambar, suara maupun tulisan.
3. Sistem informasi adalah sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen yang lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam sutau bidang tertentu. Dalam sistem informasi diperlukan klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan terhadap suatu informasi oleh pengguna informasi. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien.
4. Sistem informasi adalah kumpulan antara sub-sub sistem yang saling berhubungan yang membentuk suatu komponen yang didalamnya mencakup kegiatan input, proses, output yang berhubungan dengan pengelolaan informasi.
5. Suatu sistem informasi (SI) atau information system (IS) merupakan aransemen dari orang, data, proses-proses, dan antar-muka yang berinteraksi mendukung dan memperbaiki beberapa operasi sehari-hari dalam suatu bisnis termasuk mendukung memecahkan soal dan kebutuhan pembuat-keputusan manajemen dan para pengguna.

Sistem informasi harus mempunyai beberapa sifat berikut ini.

1. Pemrosesan informasi yang efektif. Hal ini berhubungan dengan pengujian terhadap data yang masuk, pemakaian perangkat keras dan perangkat lunak yang sesuai.
2. Manajemen informasi harus efektif. Dengan kata lain, operasi manajemen, keamanan dan keutuhan data yang harus diperhatikan.
3. Keluwesan. Sistem informasi hendaknya cukup luwes untuk menangani suatu macam operasi.
4. Kepuasan pemakai. Hal yang paling penting adalah pemakai mendapatkan manfaat dan puas terhadap sistem informasi.

b. Sistem Informasi Perusahaan

Sistem informasi yang diterapkan di suatu perusahaan akan berbeda dengan perusahaan lainnya karena beberapa faktor seperti ruang lingkup perusahaan dan sifat atau jenis perusahaan. Oleh karena itu, setiap perusahaan perlu merancang sistem informasinya masing-masing dan dikembangkan sesuai dengan sifat, tujuan serta kebutuhan terhadap informasi.

Dalam merancang sistem informasi perlu dilalui beberapa langkah berikut ini.

1. Tentuan dengan jelas jenis informasi yang diperlukan dan untuk apa informasi tersebut.
2. Buat penggolongan informasi sehingga klasifikasi pokok informasi.
3. Rumuskan tujuan khusus atau manfaat sistem informasi yang hendak dicapai.
4. Tentukan pusat-pusat atau lokasi penting yang harus ada dalam jaringan lalu lintas informasi.
5. Rencanakan penyusunan pusat data yang bertugas menyimpan dan memelihara informasi.
6. Tetapkan informasi mana yang harus diproses secara otomatis dan informasi mana yang masih harus diproses secara manual.

Mengelola merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu dengan menggunakan manusia atau sumber daya lainnya.

Informasi adalah hasil dari pengolahan data yang diorganisir menjadi bentuk yang lebih berguna bagi menerimanya serta menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan.

Mengelola informasi berarti suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengarahan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap data yang diorganisasi menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya serta menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu guna mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan untuk pencapaian tujuan perusahaan.

Informasi yang dihasilkan dari sekumpulan data, pada situasi tertentu, dapat berubah menjadi data mentah yang masih perlu diproses kembali menjadi informasi. Dalam hubungannya dengan pengambilan keputusan, maka informasi berfungsi untuk:

1. **Menggambarkan (*describe*)**, informasi yang deskriptif membantu pimpinan untuk menentukan apakah sesuatu akan salah atau apakah kondisi lingkungan itu akan mengalami perubahan.
2. **Menjelaskan/menerangkan (*to explain*)**, menjelaskan apa yang dimaksud serta bagaimana hubungan-hubungan yang ada.
3. **Memperkirakan (*to predict*)**, informasi prediktif, membantu pimpinan untuk memprediksi dan mengestimasi keadaan pada masa yang akan datang dihubungkan dengan keadaan pada masa lampau.
4. **Mengevaluasi (*to evaluate*)**, informasi yang evaluatif, membantu pimpinan untuk mengadakan evaluasi periodik mengenai kerja dan aktivitas penting lainnya, baik yang nampak sekarang maupun yang akan terjadi pada masa yang akan datang.
5. **Mengadakan pembaharuan (*to innovate*)**, informasi yang inovatif adalah hal-hal yang berupa ide-ide atau gagasan baru, rancangan-rancangan dan hepotesa-hepotesa yang dirasakan akan dapat membantu mempercepat usaha pengembangan dan pembangunan.

Pimpinan akan dapat mengambil keputusan sehubungan dengan masalah yang dihadapinya, dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya dan dapat disajikan dengan cepat dan tepat. Tanpa adanya informasi yang memenuhi syarat, maka akhirnya pimpinan akan menggunakan pikiran untuk mengambil keputusan, sehingga akan mengakibatkan tidak dijaminnya ketepatan keputusan yang akan atau telah diambilnya.

4. Fungsi Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi memiliki tiga fungsi penting yaitu pengumpulan informasi, penyimpanan dan pemrosesan informasi, serta penyajian informasi tersebut kepada manajer/ pimpinan perusahaan.

a. Pengumpulan informasi

Informasi yang dapat dikumpulkan oleh suatu organisasi sangat banyak, seperti catatan tentang pegawai, informasi tentang pesaing, data penjualan, data akuntansi, informasi tentang konsumen dan sebagainya. Dalam pengumpulan informasi terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan informasi yaitu pengamatan langsung, wawancara, perkiraan dan daftar pertanyaan.

Fungsi utama dari pengelolaan informasi adalah menentukan informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan dan mengorganisasikannya ke dalam database. Database adalah suatu kumpulan data terintegrasi yang disimpan dalam satu tempat untuk memudahkan mengakses dan memproses data.

Data dapat diperoleh dari sumber-sumber yang berasal dari dalam maupun luar organisasi. Biasanya sebagian besar data yang dikumpulkan berasal dari:

1. Sumber internal seperti catatan perusahaan atau laporan dan informasi yang disusun para manajer.
2. Sumber eksternal seperti publikasi perdagangan, pelanggan dan kosultan.

b. Penyimpanan dan pengolahan informasi

1. Penyimpanan Informasi

Untuk memudahkan pengaksesan oleh pemakainya, data biasanya disimpan dalam *flashdisk*, cd atau *harddisk* eksternal maupun internal komputer. Data yang disimpan haruslah data yang terbaru, oleh karena itu database harus diperbaharui.

Untuk mengelola database secara baik perlu diterapkan Sistem Manajemen Database (SMDP), yaitu sebuah program perangkat lunak yang membantu perusahaan mengelola file-file, mengubah informasi yang disimpan dalam file, menambah informasi baru dan menghapus informasi yang sudah tidak diperlukan, menggabungkan file-file serta memproses data dan mencetak laporan.

a. Penataan Berkas Data

Penataan berkas data adalah pengaturan secara sistematis keseluruhan data sehingga jika sewaktu-waktu dibutuhkan dapat segera diketemukan kembali. Penataan berkas ini mengarah kepada penyimpanan yang merupakan kegiatan lanjutan setelah berkas tersebut digunakan. Dalam penataan berkas data perlu adanya keseragaman dalam proses dan prosedur.

Penataan berkas yang masih akan dibutuhkan kembali (arsip aktif) umumnya disimpan pada masing-masing unit pengolah dengan menggunakan sistem *Distributed Data Processing* (DDP) atau sistem lainnya, sedangkan penataan berkas yang sudah tidak aktif dipusatkan dibagian arsip.

b. Penataan Arsip

Penataan arsip dilakukan terhadap dua jenis arsip, yaitu arsip aktif dan arsip tidak aktif.

1). Penataan Arsip Aktif

Dalam penataan arsip aktif, arsip-arsip yang masalahnya sama, ditata menjadi satu filedan dimasukkan ke dalam satu folder. Kalau tidak cukup dalam satu folder dapat juga ke beberapa folder. Kelompok folder untuk masalah yang berbeda dipisahkan oleh sekat penunjuk (*guide*) yang sekaligus merupakan petunjuk subyek/masalah. File (folder beserta penyekat) ditempatkan kedalam filing kabinet.

2). Penataan arsip tidak aktif

Arsip yang sudah tidak aktif disimpan di pusat arsip (sentralisasi) dan ditata menurut pola klasifikasi tanpa kartu kendali. Karena jumlahnya sangat besar dan penggunaannya tidak sesering arsip aktif, maka tempat penyimpanannya menggunakan sarana yang berdaya tampung lebih besar. Untuk lebih memudahkan penemuannya, arsip-arsip yang sudah tidak aktif, sebaiknya digolongkan menurut tahun.

c. Penyimpanan Arsip

Sistem penyimpanan arsip ini juga berbeda-beda, antara lain tergantung tujuan organisasinya, volume pekerjaan, jenis peralatan yang digunakan, tersedianya ahli kearsipan masing-masing organisasi, dan kondisi fisik masing-masing organisasi. Penyimpanan arsip secara sistematis akan bermanfaat untuk penemuan kembali dengan mudah dan cepat, pengambilannya mudah tanpa mengacaukan penyimpanan, dan pengembaliannya juga dengan mudah.

d. Perlindungan Arsip

Perlindungan arsip dapat diartikan sebagai berikut.

1). Penjagaan tempat atau alat yang dipergunakan untuk menaruh dan menyimpan arsip sehingga arsip itu aman.

2). Suatu perbuatan untuk melindungi arsip dan menjaga arsip yang dihasilkan.

3). Menjaga arsip supaya selamat, terhindar dari bahaya, kerusakan dan pencurian oleh orang yang tidak bertanggung jawab.

Dengan adanya perlindungan arsip diharapkan agar arsip:

1). Tidak hilang.

2). Tidak jatuh ke tangan orang yang tidak bertanggung jawab/orang yang tidak berhak atas arsip tersebut.

3). Tidak disalahgunakan untuk kepentingan atau keuntungan pribadi.

4). Tidak mudah rusak atau terbakar.

e. Faktor-faktor Penyebab Kerusakan Arsip

Faktor-faktor yang menyebabkan arsip rusak terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal antara lain kertas yang tidak bagus kualitasnya, tinta yang mudah luntur untuk jangka lama, dan lem yang digunakan mudah mengelupas. Faktor eksternal yang menyebakan kerusakan arsip, yaitu kelembapan udara, sinar matahari, debu, jamur, dan rayap atau ngengat.

f. Perawatan Arsip

Usaha untuk merawat arsip dapat berupa melindungi, mengatasi, mencegah dan mengambil tindakan yang bertujuan untuk menyelamatkan arsip berikut informasinya (isinya) dari kehilangan, kerusakan dan lain-lain. Pemeliharaan arsip dapat dilakukan dengan:

1). Pengaturan Ruang Arsip

Ruangan jangan terlalu lembap. Suhu udara sebaiknya sekitar 26 derajat celcius. Kelembapannya jangan melebihi 65%. Sebaiknya gunakan AC untuk menjaga suhu, kelembapan dan mencegah debu. Jika tidak menggunakan AC, ruangan diberi ventilasi yang cukup untuk mengatur peredaran udara dalam ruangan. Berikan penerangan yang cukup memadai dan hindarkan dari kemungkinan serangan: hama, rayap, ngengat, dan semut.

2). Kebersihan

Kebersihan disini meliputi kebersihan ruangan arsip, warkat beserta alatnya. Untuk menjaga agar kebersihan arsip terjaga hindari merokok dan makan di dalami ruangan arsip, sedot debu yang ada dengan penyedot debu dan kalau ada arsip yang dimakan rayap, supaya dipisahkan.

3). Perawatan Tempat Penyimpanan Arsip

- Rak arsip sebaiknya dari logam.
- Lemari arsip harus sering dibuka.
- Susunlah arsip dalam lemari agak renggang agar mudah pengambilan dan tidak mudah lembab.
- Taruhlah kapur barus untuk pembasmi ngengat dan rayap.

4). Lakukan pengamanan arsip dari segi fisiknya

- Restorasi Arsip

  Restorasi berarti memperbaiki arsip yang telah rusak dan sulit digunakan. Dengan demikian, agar dapat digunakan lagi dalam jangka waktu yang lebih lama.

- Laminasi Arsip

  Dengan menggunakan plastik, agar tidak mudah rusak oleh air, binatang kecil dan lain-lain.

- Mikrofilm

  Arsip penting/vital yang sulit direstorasi dan dilaminasi, diatasi dengan pemotretan mikro film. Kalau ingin membaca isinya dengan menggunakan proyektor khusus.

Dengan menggunakan mikrofilm hemat ruangan, hemat tempat penyimpanan, cukup aman, mudah dipindahkan, lebih tahan lama, lebih efisien. Hanya saja menggunakan mikrofilm itu mahal dan sulit pengoperasiannya.

2. Pengolahan Data

Pengolahan data merupakan masa atau waktu yang digunakan untuk mendeskripsikan perubahan bentuk data untuk menjadi suatu informasi yang bermanfaat. Prosedur pengolahan data yang dilakukan secara manual meliputi kegiatan pengumpulan data, melakukan pengelompokan, pengurutan, penghitungan, yang pada akhirnya menyusunnya dalam sejumlah bentuk laporan, untuk berbagai keperluan di dalam perusahaan.

Prosedur pengolahan data akan berlangsung secara konsisten, dari waktu ke waktu, sampai irasakan perlu untuk melakukan perbaikan, baik karena perbedaan orientasi manajemen dalam sistem pelaporan yang ada, atau karena ada peraturan-peraturan yang harus dipatuhi.

Penanganan informasi atau pengolahan data sebagai serangkaian pekerjaan yang terencana terhadap informasi, supaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan, terbagi dalam dari enam unsur.

a. Pengamatan

   Kegiatan pengamatan terhadap objek yang akan teliti, mengenai apa saja yang ada dalam pengamatan kita.

b. Pengumpulan

   Pengumpulan informasi berarti mengadakan pengumpulan data dari hasil pengamatan yang telah lakukan. Agar pengumpulan yang lakukan dapat sitematis, terlebih dahulu lakukan klasifikasi dari data yang ada.

c. Pengolahan

   Pengolahan berarti mengadakan pengolahan data yang telah dikumpulkan.

d. Penyajian

   Informasi disajikan kepada orang yang akan mengambil keputusan. Dalam penyajian tersebut yang ditekankan adalah kesederhanaan agar tidak membingungkan orang yang mengambil keputusan.

e. Pengiriman /transmisi

   Pengiriman dilakukan jika orang membutuhkan informasi menginginkan informasi tersebut dikirimkan kepadanya atau karena adanya perbedaan tempat tinggal.

f. Penyimpanan

Informasi perlu disimpan untuk pengambilan keputusan karena pengambilan keputusan tidak hanya dilakukan pada masa sekarang, tetapi juga masa pada yang lalu dan akan datang.

c. Penyajian Informasi

Data yang telah diproses harus dimasukkan ke dalam suatu bentuk laporan yang bermanfaat bagi manajer dan pemimpin prusahaan. Informasi verbal dapat disajikan dengan format teks dalam bentuk laporan, garis besar, daftar, artikel, atau buku. Informasi angka dapat disajikan dalam bentuk label atau grafik. Grafikyang biasa digunakan adalah diagram batang, diagram lingkaran, diagram grafis.

Hubungan antara data dan informasi adalah seperti bahan baku dan barang jadi, dengan kata lain, sistem pengolahan data memperlihatkan konsep bahwa informasi bagi seseorang mungkin dianggap bahan mentah bagi orang lain, sebagaimana barang jadi sebuah divisi manufaktur menjadi bahan baku bagi divisi lainnya.

Kesalahan yang dibuat dalam pengolahan data, mengakibatkan kesalahan penyajian informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan, sehingga dapat menyebabkan kesalahan dalam mengambil keputusan. Untuk itu, perlu diketahui. Beberapa hal yang harus diwaspadai dalam penyajian informasi, yaitu sebagai berikut.

1. Kesalahan dalam pengumpulan data pengukurannya.
2. Kesalahan dalam prosedur pengolahan data.
3. Ada data yang hilang.
4. Kesalahan dalam pencatatan data.
5. Penggunaan dokumen yang salah.
6. Kesalahan dalam pengolahan.
7. Kesalahan yang dilakukan dengan sengaja.

Agar informasi yang sampaikan sungguh-sungguh bermanfaat bagi manajemen dalam mengambil keputusan, penanganan yang teliti dan matang harus dilakukan. Penanganan yang teliti dan matang berarti:

1. Tidak melupakan bahwa system informasi yang dikembangkan untuk mempermudah tercapainya tujuan.
2. Bahwa sistem informasi yang dikembangkan dimaksudlan untuk mempertinggi kemampuan organisasi mengemban misinya.
3. Memperhatikan bahwa informasi akan digunakan untuk mengambil keputusan.

4. Mengidentifikasi sumber-sumber informasi yang dapat dan harus diolah.
5. Melakukan penanganan informasi yang terdiri dari langkah-langkah, pengumpulan data, klasifikasi data menurut sumber, fungsi dan sifatnya, pengolahan data, analisis data, interpretasi data serta penyimpanan data.

5. Komputerisasi Pengelolaan Informasi

Pada era modern sekarang ini, peranan komputer telah menyentuh segala bidang utamanya bidang informasi. Komputer telah banyak sekali membantu manusia, baik dalam menjalankan kegiatan perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian. Karena sedemikian praktisnya dalam penggunaan, maka semakin banyak perusahaan yang memanfaatkan komputer. Komputer merupakan alat yang sangat penting dalam membentuk sistem informasi.

Komputer mempunyai kelebihan kemampuan dalam memproses data sampai jutaan. Komputer juga mampu membandingkan antara data yang satu dengan yang lain dengan cepat, termasuk juga membandingkan alternatif-alternatif pemecahan masalah. Proses penghitungan data secara otomatis dapat dilakukan dengan menggunakan program yang sesuai. Komputer hampir tidak pernah melakukan kesalahan. Jika teriadi kesalahan munqkin karena kesalahan dalam program atau penggunanya. Namun demikian, komputer merupakan alat yang sifatnya netral. Artinya komputer sangat tergantung kepada siapa yang memakainya. Sebagai alat yang netral, komputer:

1. Selain dapat digunakan untuk tujuan yang baik, komputer dapat juga digunakan untuk maksud jahat.
2. Apabila diketahui cara kerjanya, komputer dapat digunakan untuk tujuan yang tidak baik mengingat komputer tidak dapat berpikir rasional seperti manusia.
3. Komputer tidak dapat mengambil keputusan sendiri, tetapi hanya mampu menyajikan data atau informasi bagi seseorang untuk mengambil keputusan.
4. Komputer hanya dapat mengolah data yang dapat diangkakan (kuantitatif). Untuk data kualitatif tidak dapat dilakukan dengan komputer.
5. Komputer baru dapat digunakan dengan efisien apabila data kuantitatifnya berjumlah cukup banyak dan kompleks. Apabila jumlahnya hanya sedikit dan perhitungannya sederhana, penggunaan komputer merupakan pemborosan.

a. Penempatan Unit Informasi Komputerisasi

Perancangan sistem informasi tidak dapat dilakukan hanya oleh beberapa pegawai atau oleh pimpinan perusahaan sendiri, tetapi perlu dibantu oleh ahli

analisis sistem dan ahli computer. Sistem informasi dapat berjalan secara efektif apabila keadaan perusahaan yang bersangkutan benar-benar menunjang efektivitas sistem informasi.

Dalam suatu perusahaan, komputer dapat disentralisasikan oleh unit pusat atau didesentralisasikan ke dalam unit-unit yang lebih kecil. Proses komputerisasi pada unit dapat dipantau langsung oleh pusat. Ada juga pekerjaan yang dilakukan sebagian oleh unit komputer pusat dan sebagian lagi oleh komputer di masing-masing unit organisasi. Antara pusat dan unit-unit terjadi komunikasi timbal-balik dengan saling memberi dan menerima masukan dan hasil. Unit informasi pusat (untuk perusahaan besar) merupakan unit koordinasi informasi, yang siap untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pimpinan, dan unit lain yang membutuhkannya. Dengan menggunakan sistem Pengolahan Data yang Disalurkan (*Distributed Data Processing,* DDP), maka beban unit pusat tidak terlalu berat, karena setiap unit langsung dapat terhubung.

b. Pola Klasifikasi Data Komputerisasi

Sistem informasi terus tumbuh dan berkembang; keinginan untuk mengembangkan dasar data umum (*common data base*) telah ditingkatkan. Database (*dBase*) merupakan file (arsip) komputerisasi pusat yang berisi informasi dalam bentuk sedemikian rupa sehingga memungkinkan digunakan untuk berbagai tujuan.

Database terdiri dari file data (*data files*). Data file berisi serangkaian arsip (*sets of records)*. Dengan kata lain file adalah kumpulan arsip (records). Setiap arsip data berisi data individual. Dengan demikian, urutannya adalah *data base, data files, sets of records,* dan individual data elements. Contohnya arsip kepegawaian yang telah dikomputerisasikan dapat digunakan sekaligus untuk pembuatan daftar gaji, untuk perencanaan tenaga kerja, untuk menentukan kapan seseorang karyawan itu naik pangkat, pensiun dan lain sebagainya.

Dengan cara tradisional hal ini bukan tidak mungkin dilakukan, tetapi akan membutuhkan waktu yang lebih lama, karena masing-masing harus dibuat daftar tersendiri dan masing-masing hanya untuk satu manfaat atau tujuan saja. Dengan menggunakan komputer dapat dengan cepat diciptakan model-model keputusan sebagai hasil umpan balik informasi dari keputusan-keputusan yang pernah dibuat sebelumnya.

KEGIATAN PEMBELAJARAN 6
ETIKA PROFESI UNTUK AKUNTAN

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah mempelajari kegiatan belajar ini siswa diharapkan mampu :

1. Memahami pengertian dan ruang lingkup etika profesi secara umum
2. Memahami pengertian dan ruang lingkup etika profesi dalam bidang akuntansi
3. Memahami kode etik dan prinsip-prinsip etika profesi Teknisi Akuntansi

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Etika Secara Umum

Dalam pergaulan hidup bermasyarakat, bernegara hingga pergaulan hidup tingkat internasional di perlukan suatu system yang mengatur bagaimana seharusnya manusia bergaul. Sistem pengaturan pergaulan tersebut menjadi saling menghormati dan dikenal dengan sebutan sopan santun, tata krama, protokoler dan lain-lain. Maksud pedoman pergaulan tidak lain untuk menjaga kepentingan masing-masing yang terlibat agara mereka senang, tenang, tentram, terlindung tanpa merugikan kepentingannya serta terjamin agar perbuatannya yang tengah dijalankan sesuai dengan adat kebiasaan yang berlaku dan tidak bertentangan dengan hak-hak asasi umumnya. Hal itulah yang mendasari tumbuh kembangnya etika di masyarakat kita.

Menurut para ahli maka etika tidak lain adalah aturan prilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk.Perkataan etika atau lazim juga disebut etik, berasal dari kata Yunani ETHOS yang berarti norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah dan ukuran-ukuran bagi tingkah laku manusia yang baik, seperti yang dirumuskan oleh beberapa ahli berikut ini :

- Drs. O.P. SIMORANGKIR : etika atau etik sebagai pandangan manusia dalam berprilaku menurut ukuran dan nilai yang baik.
- Drs. Sidi Gajalba dalam sistematika filsafat : etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari seg baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal.
- Drs. H. Burhanudin Salam : etika adalah cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan prilaku manusia dalam hidupnya.

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. Etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan tentang tindakan apa yang perlu kita lakukan dan yang pelru kita pahami bersama bahwa etika ini dapat diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita, dengan demikian etika ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan aspek atau sisi kehidupan manusianya.

Ada dua macam etika yang harus kita pahami bersama dalam menentukan baik dan buruknya prilaku manusia :

1. ETIKA DESKRIPTIF, yaitu etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap dan prilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil keputusan tentang prilaku atau sikap yang mau diambil.
2. ETIKA NORMATIF, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola prilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

Etika secara umum dapat dibagi menjadi :

1. ETIKA UMUM, berbicara mengenai kondisi-kondisi dasar bagaimana manusia bertindak secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolak ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat di analogkan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori-teori.
2. ETIKA KHUSUS, merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus. Penerapan ini bisa berwujud : Bagaimana saya mengambil keputusan dan bertindak dalam bidang kehidupan dan kegiatan khusus yang saya lakukan, yang didasari oleh cara, teori dan prinsip-prinsip moral dasar. Namun, penerapan itu dapat juga berwujud : Bagaimana saya

menilai perilaku saya dan orang lain dalam bidang kegiatan dan kehidupan khusus yang dilatarbelakangi oleh kondisi yang memungkinkan manusia bertindak etis : cara bagaimana manusia mengambil suatu keputusan atau tidanakn, dan teori serta prinsip moral dasar yang ada dibaliknya.

ETIKA KHUSUS dibagi lagi menjadi dua bagian :

1. Etika individual, yaitu menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri.
2. Etika sosial, yaitu berbicara mengenai kewajiban, sikap dan pola perilaku manusia sebagai anggota umat manusia.

Perlu diperhatikan bahwa etika individual dan etika sosial tidak dapat dipisahkan satu sama lain dengan tajam, karena kewajiban manusia terhadap diri sendiri dan sebagai anggota umat manusia saling berkaitan.

Etika sosial menyangkut hubungan manusia dengan manusia baik secara langsung maupun secara kelembagaan (keluarga, masyarakat, negara), sikap kritis terhadpa pandanganpandangana dunia dan idiologi-idiologi maupun tanggung jawab umat manusia terhadap lingkungan hidup.

Dengan demikian luasnya lingkup dari etika sosial, maka etika sosial ini terbagi atau terpecah menjadi banyak bagian atau bidang. Dan pembahasan bidang yang paling aktual saat ini adalah sebagai berikut :

1. Sikap terhadap sesama
2. Etika keluarga
3. Etika profesi
4. Etika politik
5. Etika lingkungan
6. Etika idiologi

SISTEM PENILAIAN ETIKA :

1. Titik berat penilaian etika sebagai suatu ilmu, adalah pada perbuatan baik atau jahat, susila atau tidak susila.
2. Perbuatan atau kelakuan seseorang yang telah menjadi sifat baginya atau telah mendarah daging, itulah yang disebut akhlak atau budi pekerti. Budi tumbuhnya dalam jiwa, bila telah dilahirkan dalam bentuk perbuatan namanya pekerti. Jadi suatu budi pekerti, pangkal penilaiannya adalah dari dalam jiwa; dari semasih berupa angan-angan, cita-cita, niat hati, sampai ia lahir keluar berupa perbuatan nyata.

3. Burhanuddin Salam, Drs. menjelaskan bahwa sesuatu perbuatan di nilai pada 3 (tiga) tingkat :

    a.) Tingkat pertama, semasih belum lahir menjadi perbuatan, jadi masih berupa rencana dalam hati, niat.

    b.) Tingkat kedua, setelah lahir menjadi perbuatan nyata, yaitu pekerti.

    c.) Tingkat ketiga, akibat atau hasil perbuatan tersebut, yaitu baik atau buruk.

Dari sistematika di atas, kita bisa melihat bahwa ETIKA PROFESI merupakan bidang etika khusus atau terapan yang merupakan produk dari etika sosial. Kata hati atau niat biasa juga disebut karsa atau kehendak, kemauan, wil. Dan isi dari karsa inilah yang akan direalisasikan oleh perbuatan. Dalam hal merealisasikan ini ada (4 empat) variabel yang terjadi :

a. Tujuan baik, tetapi cara untuk mencapainya yang tidak baik.

b. Tujuannya yang tidak baik, cara mencapainya ; kelihatannya baik.

c. Tujuannya tidak baik, dan cara mencapainya juga tidak baik.

d. Tujuannya baik, dan cara mencapainya juga terlihat baik.

2. Pengertian Profesi Secara Umum

Profesi, Istilah profesi telah dimengerti oleh banyak orang bahwa suatu hal yang berkaitan dengan bidang yang sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian, sehingga banyak orang yang bekerja tetap sesuai. Tetapi dengan keahlian saja yang diperoleh dari pendidikan kejuruan, juga belum cukup disebut profesi. Tetapi perlu penguasaan teori sistematis yang mendasari praktek pelaksanaan, dan hubungan antara teori dan penerapan dalam praktek.

Kita tidak hanya mengenal istilah profesi untuk bidang-bidang pekerjaan seperti kedokteran, guru, militer, pengacara, dan semacamnya, tetapi meluas sampai mencakup pula bidang seperti manajer, wartawan, pelukis, penyanyi, artis, sekretaris dan sebagainya. Sejalan dengan itu, menurut DE GEORGE, timbul kebingungan mengenai pengertian profesi itu sendiri, sehubungan dengan istilah profesi dan profesional. Kebingungan ini timbul karena banyak orang yang profesional tidak atau belum tentu termasuk dalam pengertian profesi. Berikut pengertian profesi dan profesional menurut DE GEORGE :

PROFESI, adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan suatu keahlian.

PROFESIONAL, adalah orang yang mempunyai profesi atau pekerjaan purna waktu dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi. Atau seorang profesional adalah seseorang yang hidup dengan mempraktekkan suatu keahlian tertentu atau dengan terlibat dalam suatu kegiatan tertentu yang menurut keahlian, sementara orang lain melakukan hal yang sama sebagai sekedar hobi, untuk senang-senang, atau untuk mengisi waktu luang.

Yang harus kita ingat dan fahami betul bahwa "PEKERJAAN / PROFESI" dan "PROFESIONAL" terdapat beberapa perbedaan :

PROFESI :

- Mengandalkan suatu keterampilan atau keahlian khusus.
- Dilaksanakan sebagai suatu pekerjaan atau kegiatan utama (purna waktu).
- Dilaksanakan sebagai sumber utama nafkah hidup.
- Dilaksanakan dengan keterlibatan pribadi yang mendalam.

PROFESIONAL :

- Orang yang tahu akan keahlian dan keterampilannya.
- Meluangkan seluruh waktunya untuk pekerjaan atau kegiatannya itu.
- Hidup dari situ.
- Bangga akan pekerjaannya.

a. Ciri-Ciri Profesi

Secara umum ada beberapa ciri atau sifat yang selalu melekat pada profesi, yaitu :

1. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang bertahun-tahun.
2. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
3. Mengabdi pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.
4. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi. Setiap profesi akan selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dimana nilai-nilai kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup dan sebagainya, maka untuk menjalankan suatu profesi harus terlebih dahulu ada izin khusus.
5. Kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu profesi.

Dengan melihat ciri-ciri umum profesi di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa kaum profesional adalah orang-orang yang memiliki tolak ukur perilaku yang berada di atas ratarata. Di satu pihak ada tuntutan dan tantangan yang sangat berat, tetapi di lain pihak ada suatu kejelasan mengenai pola perilaku yang baik dalam rangka kepentingan masyarakat. Seandainya semua bidang kehidupan dan bidang kegiatan menerapkan suatu standar profesional yang tinggi, bisa diharapkan akan tercipta suatu kualitas masyarakat yang semakin baik.

b. Prinsip-Prinsip Etika Profesi :

1. Tanggung jawab
    - Terhadap pelaksanaan pekerjaan itu dan terhadap hasilnya.
    - Terhadap dampak dari profesi itu untuk kehidupan orang lain atau masyarakat pada umumnya.
2. Keadilan. Prinsip ini menuntut kita untuk memberikan kepada siapa saja apa yang menjadi haknya.
3. Otonomi. Prinsip ini menuntut agar setiap kaum profesional memiliki dan di beri kebebasan dalam menjalankan profesinya.

c. Syarat-Syarat Suatu Profesi :

- Melibatkan kegiatan intelektual.
- Menggeluti suatu batang tubuh ilmu yang khusus.
- Memerlukan persiapan profesional yang alam dan bukan sekedar latihan.
- Memerlukan latihan dalam jabatan yang berkesinambungan.
- Menjanjikan karir hidup dan keanggotaan yang permanen.
- Mementingkan layanan di atas keuntungan pribadi.
- Mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat.
- Menentukan baku standarnya sendiri, dalam hal ini adalah kode etik.

d. Peranan Etika Dalam Profesi

1). Nilai-nilai etika itu tidak hanya milik satu atau dua orang, atau segolongan orang saja, tetapi milik setiap kelompok masyarakat, bahkan kelompok yang paling kecil yaitu keluarga sampai pada suatu bangsa. Dengan nilai-nilai etika tersebut, suatu kelompok diharapkan akan mempunyai tata nilai untuk mengatur kehidupan bersama.

2). Salah satu golongan masyarakat yang mempunyai nilai-nilai yang menjadi landasan dalam pergaulan baik dengan kelompok atau masyarakat umumnya maupun dengan sesama anggotanya, yaitu masyarakat profesional. Golongan ini sering menjadi pusat perhatian karena adanya tata nilai yang mengatur dan tertuang secara tertulis (yaitu kode etik profesi) dan diharapkan menjadi pegangan para anggotanya.

3). Sorotan masyarakat menjadi semakin tajam manakala perilaku-perilaku sebagian para anggota profesi yang tidak didasarkan pada nilai-nilai pergaulan yang telah disepakati bersama (tertuang dalam kode etik profesi), sehingga terjadi kemerosotan etik pada masyarakat profesi tersebut. Sebagai contohnya adalah pada profesi hukum dikenal adanya mafia peradilan, demikian juga pada profesi dokter dengan pendirian klinik super spesialis di daerah mewah, sehingga masyarakat miskin tidak mungkin menjamahnya.

3. Kode Etik Profesi Secara Umum

Kode; yaitu tanda-tanda atau simbol-simbol yang berupa kata-kata, tulisan atau benda yang disepakati untuk maksud-maksud tertentu, misalnya untuk menjamin suatu berita, keputusan atau suatu kesepakatan suatu organisasi. Kode juga dapat berarti kumpulan peraturan yang sistematis.

Kode etik ; yaitu norma atau azas yang diterima oleh suatu kelompok tertentu sebagai landasan tingkah laku sehari-hari di masyarakat maupun di tempat kerja.

a. Menurut Uu No. 8 (Pokok-Pokok Kepegawaian)

Kode etik profesi adalah pedoman sikap, tingkah laku dan perbuatan dalam melaksanakan tugas dan dalam kehidupan sehari-hari.

Kode etik profesi sebetulnya tidak merupakan hal yang baru. Sudah lama diusahakan untuk mengatur tingkah laku moral suatu kelompok khusus dalam masyarakat melalui ketentuanketentuan tertulis yang diharapkan akan dipegang teguh oleh seluruh kelompok itu. Salah satu contoh tertua adalah ; SUMPAH HIPOKRATES, yang dipandang sebagai kode etik pertama untuk profesi dokter.

Hipokrates adalah doktren Yunani kuno yang digelari : BAPAK ILMU KEDOKTERAN. Beliau hidup dalam abad ke-5 SM. Menurut ahli-ahli sejarah belum tentu sumpah ini merupakan buah pena Hipokrates sendiri, tetapi setidaknya berasal dari kalangan muridmuridnya dan meneruskan semangat profesional yang diwariskan oleh dokter Yunani ini. Walaupun mempunyai riwayat eksistensi yang sudah-sudah panjang, namun belum pernah dalam sejarah kode etik menjadi fenomena yang begitu banyak dipraktekkan dan tersebar begitu luas seperti sekarang ini. Jika sungguh benar zaman kita di warnai suasana etis yang khusus, salah satu buktinya adalah peranan dan dampak kode-kode etik ini.

Profesi adalah suatu MORAL COMMUNITY (MASYARAKAT MORAL) yang memiliki cita-cita dan nilai-nilai bersama. Kode etik profesi dapat menjadi penyeimbang segi segi negative dari suatu profesi, sehingga kode etik ibarat kompas yang menunjukkan arah moral bagi suatu profesi dan sekaligus juga menjamin mutu moral profesi itu dimata masyarakat. Kode etik bisa dilihat sebagai produk dari etika terapan, seban dihasilkan berkat penerapan pemikiran etis atas suatu wilayah tertentu, yaitu profesi. Tetapi setelah kode etik ada, pemikiran etis tidak berhenti. Kode etik tidak menggantikan pemikiran etis, tapi sebaliknya selalu didampingi refleksi etis. Supaya kode etik dapat berfungsi dengan semestinya, salah satu syarat mutlak adalah bahwa kode etik itu dibuat oleh profesi sendiri. Kode etik tidak akan efektif kalau di drop begitu saja dari atas yaitu instansi pemerintah atau instansi-instansi lain; karena tidak akan dijiwai oleh cita-cita dan nilai-nilai yang hidup dalam kalangan profesi itu sendiri.

Instansi dari luar bisa menganjurkan membuat kode etik dan barang kali dapat juga membantu dalam merumuskan, tetapi pembuatan kode etik itu sendiri harus dilakukan oleh profesi yang bersangkutan. Supaya dapat berfungsi dengan baik, kode etik itu sendiri harus menjadi hasil SELF REGULATION (pengaturan diri) dari profesi.

Dengan membuat kode etik, profesi sendiri akan menetapkan hitam atas putih niatnya untuk mewujudkan nilai-nilai moral yang dianggapnya hakiki. Hal ini tidak akan pernah bisa dipaksakan dari luar. Hanya kode etik yang berisikan nilai-nilai dan citacita yang diterima oleh profesi itu sendiri yang bis mendarah daging dengannya dan menjadi tumpuan harapan untuk dilaksanakan untuk dilaksanakan juga dengan tekun dan konsekuen. Syarat lain yang harus dipenuhi agar kode etik dapat berhasil dengan baik adalah bahwa pelaksanaannya di awasi terus menerus. Pada umumnya kode etik akan mengandung sanksi-sanksi yang dikenakan pada pelanggar kode etik.

b. Sanksi Pelanggaran Kode Etik

a. Sanksi moral

b. Sanksi dikeluarkan dari organisasi

Kasus-kasus pelanggaran kode etik akan ditindak dan dinilai oleh suatu dewan kehormatan atau komisi yang dibentuk khusus untuk itu. Karena tujuannya adalah mencegah terjadinya perilaku yang tidak etis, seringkali kode etik juga berisikan ketentuan-ketentuan profesional, seperti kewajiban melapor jika ketahuan teman sejawat melanggar kode etik. Ketentuan itu merupakan akibat logis dari self regulation yang terwujud dalam kode etik; seperti kode itu berasal dari niat profesi mengatur dirinya sendiri, demikian juga diharapkan kesediaan profesi untuk menjalankan kontrol terhadap pelanggar. Namun demikian, dalam praktek sehari-hari kontrol ini tidak berjalan dengan mulus karena rasa solidaritas tertanam kuat dalam anggotaanggota profesi, seorang profesional mudah merasa segan melaporkan teman sejawat yang melakukan pelanggaran. Tetapi dengan perilaku

semacam itu solidaritas antar kolega ditempatkan di atas kode etik profesi dan dengan demikian maka kode etik profesi itu tidak tercapai, karena tujuan yang sebenarnya adalah menempatkan etika profesi di atas pertimbangan-pertimbangan lain. Lebih lanjut masing-masing pelaksana profesi harus memahami betul tujuan kode etik profesi baru kemudian dapat melaksanakannya.

Kode Etik Profesi merupakan bagian dari etika profesi. Kode etik profesi merupakan lanjutan dari norma-norma yang lebih umum yang telah dibahas dan dirumuskan dalam etika profesi. Kode etik ini lebih memperjelas, mempertegas dan merinci norma-norma ke bentuk yang lebih sempurna walaupun sebenarnya norma-norma tersebut sudah tersirat dalam etika profesi. Dengan demikian kode etik profesi adalah sistem norma atau aturan yang ditulis secara jelas dan tegas serta terperinci tentang apa yang baik dan tidak baik, apa yang benar dan apa yang salah dan perbuatan apa yang dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh seorang profesional

c. Tujuan Kode Etika Profesi

1. Untuk menjunjung tinggi martabat profesi.
2. Untuk menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota.
3. Untuk meningkatkan pengabdian para anggota profesi.
4. Untuk meningkatkan mutu profesi.
5. 5. Untuk meningkatkan mutu organisasi profesi.
6. 6. Meningkatkan layanan di atas keuntungan pribadi.
7. 7. Mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat.
8. 8. Menentukan baku standarnya sendiri.

Adapun fungsi dari kode etik profesi adalah :

1. Memberikan pedoman bagi setiap anggota profesi tentang prinsip profesionalitas yang digariskan.
2. Sebagai sarana kontrol sosial bagi masyarakat atas profesi yang bersangkutan.
3. Mencegah campur tangan pihak di luar organisasi profesi tentang hubungan etika dalam keanggotaan profesi. Etika profesi sangatlah dibutuhkan dlam berbagai bidang.

Kode etik yang ada dalam masyarakat Indonesia cukup banyak dan bervariasi. Umumnya pemilik kode etik adalah organisasi kemasyarakatan yang bersifat nasional, misalnya Ikatan Penerbit Indonesia (IKAPI), kode etik Ikatan Penasehat HUKUM Indonesia, Kode Etik Jurnalistik Indonesia, Kode Etik Advokasi Indonesia

dan lain-lain. Ada sekitar tiga puluh organisasi kemasyarakatan yang telah memiliki kode etik.

Suatu gejala agak baru adalah bahwa sekarang ini perusahaan-perusahaan swasta cenderung membuat kode etik sendiri. Rasanya dengan itu mereka ingin memamerkan mutu etisnya dan sekaligus meningkatkan kredibilitasnya dan karena itu pada prinsipnya patut dinilai positif.

d. Interpretasi Aturan Etika Profesi

Interpretasi Aturan Etika merupakan interpretasi yang dikeluarkan oleh Badan yang dibentuk oleh Himpunan setelah memperhatikan tanggapan dari anggota, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya, sebagai panduan dalam penerapan Aturan Etika, tanpa dimaksudkan untuk membatasi lingkup dan penerapannya. Pernyataan Etika Profesi yang berlaku saat ini dapat dipakai sebagai Interpretasi dan atau Aturan Etika sampai dikeluarkannya aturan dan interpretasi baru untuk menggantikannya.

Garis besar kode etik dan perilaku profesional adalah :

1. Kepatuhan terhadap Kode Etik, seperti juga dengan semua standar dalam masyarakat terbuka, tergantung terutama sekali pada pemahaman dan tindakan sukarela anggota. Di samping itu, kepatuhan anggota juga ditentukan oleh adanya pemaksaan oleh sesama anggota dan oleh opini publik, dan pada akhirnya oleh adanya mekanisme pemrosesan pelanggaran Kode Etik oleh organisasi, apabila diperlukan, terhadap anggota yang tidak menaatinya.

   Jika perlu, anggota juga harus memperhatikan standar etik yang ditetapkan oleh badan pemerintahan yang mengatur bisnis klien atau menggunakan laporannya untuk mengevaluasi kepatuhan klien terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Kontribusi untuk masyarakat dan kesejahteraan manusia.

   Prinsip mengenai kualitas hidup semua orang menegaskan kewajiban untuk melindungi hak asasi manusia dan menghormati keragaman semua budaya. Sebuah tujuan utama profesional komputasi adalah untuk meminimalkan konsekuensi negatif dari sistem komputasi, termasuk ancaman terhadap kesehatan dan keselamatan.

3. Hindari menyakiti orang lain.

   "Harm" berarti konsekuensi cedera, seperti hilangnya informasi yang tidak diinginkan, kehilangan harta benda, kerusakan harta benda, atau dampak lingkunganyang tidak diinginkan.

4. Bersikap jujur dan dapat dipercaya

   Kejujuran merupakan komponen penting dari kepercayaan. Tanpa kepercayaan suatu organisasi tidak dapat berfungsi secara efektif.

5. Bersikap adil dan tidak mendiskriminasi nilai-nilai kesetaraan, toleransi, menghormati orang lain, dan prinsip-prinsip keadilan yang sama dalam mengatur perintah.
6. Hak milik yang temasuk hak cipta dan hak paten.

   Pelanggaran hak cipta, hak paten, rahasia dagang dan syarat-syarat perjanjian lisensi dilarang oleh hukum di setiap keadaan.
7. Memberikan kredit yang pantas untuk properti intelektual.

   Komputasi profesional diwajibkan untuk melindungi integritas dari kekayaan intelektual.
8. Menghormati privasi orang lain

   Komputasi dan teknologi komunikasi memungkinkan pengumpulan dan pertukaran informasi pribadi pada skala yang belum pernah terjadi sebelumnya dalam sejarah peradaban.
9. Kepercayaan

   Prinsip kejujuran meluas ke masalah kerahasiaan informasi setiap kali salah satu telah membuat janji eksplisit untuk menghormati kerahasiaan atau, secara implisit, saat informasi pribadi tidak secara langsung berkaitan dengan pelaksanaan tugas seseorang.

4. Pengertian Dan Ruang Lingkup Etika Profesi Dalam Bidang Akuntansi

a. Pengertian Profesi Akuntan

Kode Etik Ikatan Akuntan Indonesia dimaksudkan sebagai panduan dan aturan bagi seluruh anggota, baik yang berpraktik sebagai akuntan publik, bekerja di lingkungan dunia usaha, pada instansi pemerintah, maupun di lingkungan dunia pendidikan dalam pemenuhan tanggung-jawab profesionalnya.

b. Tujuan profesi akuntansi

Memenuhi tanggung-jawabnya dengan standar profesionalisme tertinggi, mencapai tingkat kinerja tertinggi, dengan orientasi kepada kepentingan publik

c. Empat kebutuhan dasar yang harus dipenuhi:

a. Kredibilitas.

   Masyarakat membutuhkan kredibilitas informasi dan sistem informasi.

b. Profesionalisme.

Diperlukan individu yang dengan jelas dapat diidentifikasikan oleh pemakai jasa Akuntan sebagai profesional di bidang akuntansi.

c. Kualitas Jasa.

Terdapatnya keyakinan bahwa semua jasa yang diperoleh dari akuntan diberikan dengan standar kinerja tertinggi.

d. Kepercayaan.

Pemakai jasa akuntan harus dapat merasa yakin bahwa terdapat kerangka etika profesional yang melandasi pemberian jasa oleh akuntan.

Kode Etik Ikatan Akuntan Indonesia terdiri dari tiga bagian :

1. Prinsip Etika, disahkan oleh Konggres
2. Aturan Etika, disahkan oleh Rapat Anggota Himpunan
3. Interpretasi Aturan Etika, dibentuk oleh Himpunan

5. Pengertian Dan Ruang Lingkup Profesi Teknisi Akuntansi

Untuk membuat ujung bertemu ada satu profesi yang diduduki orang yang selama bekerja. Ini bisa dipahami karena profesi seseorang adalah bagian dari pekerjaan. Hubungan antara pekerjaan dan profesi dapat digambarkan dalam diagram Venn berikut: Deskripsi: Profesi adalah bagian dari pekerjaan, tetapi tidak semua pekerjaan adalah profesi karena profesi ini membutuhkan keahlian. Sebagai contoh, rumah tangga adalah satu bentuk pekerjaan, tetapi tidak profesi untuk pekerjaan domestik bisa dilakukan oleh siapa saja dengan apapun latar belakang pendidikan. Kegiatan profesional atau pekerjaan yang selalu dikaitkan dengan sumpah dan janji agama. Meskipun profesional artinya harta yang dimiliki oleh seseorang yang dari segi teknis dan operasi yang didefinisikan dalam batas etika profesional. Pekerjaan dianggap sebagai profesi yang jika ia memiliki fitur-fitur berikut :

1. Memiliki keterampilan (keahlian).
2. Memiliki kode etik sebagai kode standar moral perilaku.
3. Memiliki tanggung jawab profesional dan integritas pribadi.
4. Memiliki dedikasi kepada kehidupan publik.
5. Otonomisasi organisasi profesional menunjukkan bahwa manajemen organisasi.
6. Sebagai anggota salah satu organisasi profesional untuk mempertahankan keberadaan

Definisi Akuntansi Teknisi dan profesional Akuntansi Teknisi, Akuntansi adalah satu catatan proses, mengklasifikasikan, Singkatnya, proses dan data transaksi, saat ini, dan peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan keuangan yang dapat digunakan oleh orang-orang yang menggunakan itu mudah dipahami untuk membuat keputusan dan tujuan lain. Akuntansi akuntansi berasal dari kata asing yang berarti ketika diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia adalah menghitung atau akun. Akuntansi yang digunakan dalam hampir semua kegiatan bisnis di seluruh dunia untuk membuat keputusan sehingga disebut sebagai bahasa bisnis. Teknisi akuntansi adalah teknisi yang kompeten untuk menjadi kuasa eksekutif dalam pembukuan dunia bisnis, lembaga pemerintah dan lembaga lainnya Teknisi akuntansi, lebih biasa disebut pembukuan atau petugas akuntansi, yang dipekerjakan oleh perusahaan untuk merekam proses dan membuat laporan keuangan. Teknisi teknisi akuntansi adalah akuntansi profesional yang telah memenuhi standar efisiensi, yaitu: pencapaian kompetensi profesional memerlukan awalnya standar yang tinggi pendidikan umum, diikuti dengan pendidikan khusus, pelatihan dan ujian profesioanl dalam mata pelajaran yang relevan, dan pengalaman kerja. Ini harus dijadikan sebagai pola umum pembangunan anggota.Kompetensi dipelihara dan dipertahankan melalui komitmen untuk belajar dan melakukan pengembangan profesional yang berkelanjutan bagi anggota kehidupan profesional. Pemeliharaan efisiensi membutuhkan kesadaran profsional profesi perkembengan untuk mengikuti akuntansi, termasuk laporan akuntansi, audit dan lain-lain peraturan di tingkat nasional dan internasional yang terkait. Teknisi akuntansi harus melaksanakan program yang dirancang untuk memastikan adanya kontrol kualitas pelaksanaan layanan profesional yang sesuai dengan standar nasional dan internasional.

6. Prinsip – Prinsip Etika Profesi Dalam Bidang Akuntansi

Kode Etik AICPA terdiri atas dua bagian; bagian pertama berisi prinsip-prinsip Etika dan pada bagian kedua berisi Aturan Etika (rules) :

a. Tanggung Jawab: Dalam menjalankan tanggung jawab sebagai seorang profesional,anggota harus menjalankan pertimbangan moral dan profesional secara sensitive.

b. Kepentingan Publik: Anggota harus menerima kewajiban mereka untuk bertindak sedemikian rupa demi melayani kepentingan publik, menghormati kepercayaan publik, dan menunjukan komitmen atas profesionalisme.

c. Integritas: Untuk memelihara dan memperluas keyakinan publik, anggota harus melaksanakan semua tanggung jawab profesinal dengan ras integritas tertinggi.

d. Objektivitas dan Independensi: Seorang anggota harus memelihara objektivitas dan bebas dari konflik kepentingan dalam menunaikan tanggung jawab profesional.Seorang anggota dalam praktik publik

seharusnya menjaga independensi dalam faktadan penampilan saat memberikan jasa auditing dan atestasi lainnya

e. Kehati-hatian (*due care*): Seorang anggota harus selalu mengikuti standar-standar etika dan teknis profesi terdorong untuk secara terus menerus mengembangkan kompetensi dan kualitas jasa, dan menunaikan tanggung jawab profesional sampai tingkat tertinggi kemampuan anggota yang bersangkutan

f. Ruang lingkup dan Sifat Jasa: Seorang anggota dalam praktik publik harus mengikuti prinsip-prinsip kode Perilaku Profesional dalam menetapkan ruang lingkup an sifat jasa yang diberikan

Prinsip-prinsip Fundamental Etika IFAC :

a. Integritas : Seorang akuntan profesional harus bertindak tegas dan jujur dalam semua hubungan bisnis dan profesionalnya.

b. Objektivitas : Seorang akuntan profesional seharusnya tidak boleh membiarkan terjadinya bias, konflik kepentingan, atau dibawah penguruh orang lain sehingga mengesampingkan pertimbangan bisnis dan profesional.

c. Kompetensi profesional dan kehati-hatian : Seorang akuntan professional mempunyai kewajiban untuk memelihara pengetahuan dan keterampilan profesional secara berkelanjutan pada tingkat yang dipelukan untuk menjamin seorang klien atau atasan menerima jasa profesional yang kompeten yang didasarkan atas perkembangan praktik, legislasi, dan teknik terkini. Seorang akuntan profesional harus bekerja secara tekun serta mengikuti standar-standar profesional harus bekerja secara tekun serta mengikuti standar-standar professional dan teknik yang berlaku dalam memberikan jasa profesional.

d. Kerahasiaan : Seorang akuntan profesional harus menghormati kerhasiaan informasi yang diperolehnya sebagai hasil dari hubungan profesional dan bisnis serta tidak boleh mengungkapkan informasi apa pun kepada pihak ketiga tanpa izin yang benar dan spesifik, kecuali terdapat kewajiban hukum atau terdapat hak profesional untuk mengungkapkannya.

e. Perilaku Profesional : Seorang akuntan profesional harus patuh pada hukum dan perundang-undangan yang relevan dan harus menghindari tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi.

a. Prinsip Etika Profesi

Prinsip Etika memberikan kerangka dasar bagi aturan etika, yang mengatur pelaksanaan pemberian jasa profesional oleh anggota. Prinsip Etika disahkan oleh Kongres dan berlaku bagi seluruh anggota, sedangkan Aturan Etika disahkan oleh Rapat Anggota Himpunan dan hanya mengikat anggota Himpunan yang bersangkutan. Interpretasi Aturan Etika merupakan interpretasi yang dikeluarkan oleh Badan yang dibentuk oleh Himpunan setelah memperhatikan tanggapan dari anggota, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya, sebagai panduan dalam penerapan Aturan Etika, tanpa dimaksudkan untuk membatasi lingkup dan penerapannya. Prinsip Etika Profesi dalam Kode Etik Ikatan Akuntan Indonesia menyatakan pengakuan profesi akan tanggungjawabnya kepada publik, pemakai jasa akuntan, dan rekan. Prinsip ini memandu anggota dalam memenuhi tanggung-jawab profesionalnya dan merupakan landasan dasar perilaku etika dan perilaku profesionalnya. Prinsip ini meminta komitmen untuk berperilaku terhormat, bahkan dengan pengorbanan keuntungan pribadi.

Tujuan profesi akuntansi adalah memenuhi tanggung-jawabnya dengan standar profesionalisme tertinggi, mencapai tingkat kinerja tertinggi, dengan orientasi kepada kepentingan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut terdapat 4 (empat) kebutuhan dasar yang harus dipenuhi :

1. Kredibilitas.

   Masyarakat membutuhkan kredibilitas informasi dan sistem informasi.

2. Profesionalisme.

   Diperlukan individu yang denga jelas dapat diindentifikasikan oleh pamakai jasa akuntan sebagai profesional dibidang akuntansi.

3. Kualitas Jasa.

   Terdapatnya keyakinan bahwa semua jasa yang diperoleh dari akuntan diberikan dengan stndar kinerja yang tinggi.

4. Kepercayaan.

   Pemakai jasa akuntan harus dapat merasa yakin bahwa terdapat kerangka etika profesional yang melandasi pemebrian jasa oleh akuntan.

Prinsip Etika Profesi Akuntan :

1. Tanggung Jawab Profesi

   Dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai profesional setiap anggota harus senantiasa menggunakan pertimbangan moral dan profesional dalam semua kegiatan yang dilakukannya.

2. Kepentingan Publik

   Setiap anggota berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menghormati kepercayaan publik, dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme.

3. Integritas

   Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan publik, setiap anggota harus memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan integritas setinggi mungkin.

4. Obyektivitas

   Setiap anggota harus menjaga obyektivitasnya dan bebas dari benturan kepentingan dalam pemenuhan kewajiban profesionalnya.

5. Kompetensi dan Kehati-hatian Profesional

   Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya tkngan kehati-hatian, kompetensi dan ketekunan, serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan keterampilan profesional pada tingkat yang diperlukan untuk memastikan bahwa klien atau pemberi kerja memperoleh matifaat dari jasa profesional yang kompeten berdasarkan perkembangan praktik, legislasi dan teknik yang paling mutakhir.

6. Kerahasiaan

   Setiap anggota harus, menghormati kerahasiaan informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dan tidak boleh memakai atau mengungkapkan informasi tersebut tanpa persetujuan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya.

7. Perilaku Profesional

   Setiap anggota harus berperilaku yang konsisten dengan reputasi profesi yang baik dan menjauhi tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi.

8. Standar Teknis

   Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya sesuai dengan standar teknis dan standar proesional yang relevan. Sesuai dengan keahliannya dan dengan berhati-hati, anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan penugasan dari penerima jasa selama penugasan tersebut sejalan dengan prinsip integritas dan obyektivitas.

b. Prinsip etika profesi Ikatan Akuntan Indonesia

Kode etik akuntan Indonesia memuat delapan prinsip etika sebagai berikut : (Mulyadi, 2001: 53)

Mukadimah

- Keanggotaan dalam Ikatan Akuntan Indonesia bersifat sukarela. Dengan menjadi anggota, seorang akuntan mempunyai kewajiban untuk menjaga disiplin diri di atas dan melebihi yang disyaratkan oleh hukum clan peraturan.
- Prinsip Etika Profesi dalam Kode Etik Ikatan Akuntan Indonesia menyatakan pengakuan profesi akan tanggungjawabnya kepada publik, pemakai jasa akuntan, dan rekan.

Tanggung Jawab profesi

Dalam melaksanakan tanggung jawabnya sebagai profesional, setiap anggota harus senantiasa menggunakan pertimbangan moral dan profesional dalam semua kegiatan yang dilakukannya.

Sebagai profesional, anggota mempunyai peran penting dalam masyarakat. Sejalan dengan peran tersebut, anggota mempunyai tanggung jawab kepada semua pemakai jasa profesional mereka. Anggota juga harus selalu bertanggungjawab untuk bekerja sama dengan sesama anggota untuk mengembangkan profesi akuntansi, memelihara kepercayaan masyarakat dan menjalankan tanggung jawab profesi dalam mengatur dirinya sendiri. Usaha kolektif semua anggota diperlukan untuk memelihara dan meningkatkan tradisi profesi.

Poin –poin yang perlu diperhatikan dalam prinsip pertama ini yaitu :

- Dalam melaksanakan tanggung-jawabnya sebagai profesional setiap anggota harus senantiasa menggunakan *pertimbangan moral* dan profesional dalam semua kegiatan yang dilakukannya.
- Sebagai profesional, anggota mempunyai peran penting dalam masyarakat.
- Anggota mempunyai tanggung jawab kepada semua pemakai jasa profesional mereka. Anggota juga harus selalu bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan sesama anggota untuk mengembangkan profesi akuntansi, memelihara kepercayaan masyarakat, dan menjalankan tanggung-jawab profesi dalam mengatur dirinya sendiri. Usaha kolektif semua anggota diperlukan untuk memelihara dan meningkatkan tradisi profesi.

Kepentingan Publik

Setiap anggota berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menghormati kepercayaan publik, dan menunjukan komitmen atas profesionalisme.

Satu ciri utama dari suatu profesi adalah penerimaan tanggung jawab kepada publik. Profesi akuntan memegang peran yang penting di masyarakat, dimana publik dari profesi akuntan yang terdiri dari klien, pemberi kredit, pemerintah, pemberi kerja, pegawai, investor, dunia bisnis dan keuangan, dan pihak lainnya bergantung kepada obyektivitas dan integritas akuntan dalam memelihara berjalannya fungsi bisnis secara tertib. Ketergantungan ini menimbulkan tanggung jawab akuntan terhadap kepentingan publik. Kepentingan publik didefinisikan sebagai kepentingan masyarakat dan institusi yang dilayani anggota secara keseluruhan. Ketergantungan ini menyebabkan sikap dan tingkah laku akuntan dalam menyediakan jasanya mempengaruhi kesejahteraan ekonomi masyarakat dan negara. Kepentingan utama profesi akuntan adalah untuk membuat pemakai jasa akuntan paham bahwa jasa akuntan dilakukan dengan tingkat prestasi tertinggi sesuai dengan persyaratan etika yang diperlukan untuk mencapai tingkat prestasi tersebut. Dan semua anggota mengikat dirinya untuk menghormati kepercayaan publik. Atas kepercayaan yang diberikan publik kepadanya, anggota harus secara terus menerus menunjukkan dedikasi mereka untuk mencapai profesionalisme yang tinggi.

Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan publik, setiap anggota harus memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan integritas setinggi mungkin.

Poin –poin yang perlu diperhatikan dalam prinsip kedua ini yaitu :

- Setiap anggota berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menghormati kepercayaan publik, dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme.
- Profesi akuntan memegang peranan yang penting di masyarakat, yang terdiri dari klien, pemberi kredit, pemerintah, pemberi kerja, pegawai, investor, dunia bisnis dan keuangan, dan pihak lainnya bergantung kepada obyektivitas dan integritas akuntan dalam memelihara berjalannya fungsi bisnis secara tertib
- Dalam mememuhi tanggung-jawab profesionalnya, anggota mungkin menghadapi tekanan yang saling berbenturan dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam mengatasi benturan ini, anggota harus bertindak dengan penuh integritas, dengan suatu keyakinan bahwa apabila anggota memenuhi kewajibannya kepada publik, maka kepentingan penerima jasa terlayani dengan sebaik-baiknya.
- Anggota diharapkan untuk memberikan jasa berkualitas, mengenakan imbalan jasa yang pantas, serta menawarkan berbagai jasa, semuanya dilakukan dengan tingkat profesionalisme yang konsisten dengan Prinsip Etika Profesi ini.

Integritas

Integritas adalah suatu elemen karakter yang mendasari timbulnya pengakuan profesional. Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan publik dan merupakan patokan (benchmark) bagi anggota dalam menguji keputusan yang diambilnya. Integritas mengharuskan seorang anggota untuk, antara lain, bersikap jujur dan berterus terang tanpa harus mengorbankan rahasia penerima jasa. Pelayanan dan kepercayaan publik tidak boleh dikalahkan oleh keuntungan pribadi. Integritas dapat menerima kesalahan yang tidak disengaja dan perbedaan pendapat yang jujur, tetapi tidak menerima kecurangan atau peniadaan prinsip.

Poin –poin yang perlu diperhatikan dalam prinsip ketiga ini yaitu :

- **Integritas** adalah suatu elemen karakter yang mendasari timbulnya pengakuan profesional. Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan publik dan merupakan patokan (benchmark) bagi anggota dalam menguji semua keputusan yang diambilnya.
- Integritas mengharuskan seorang anggota untuk, antara lain, bersikap *jujur* dan berterus terang tanpa harus mengorbankan rahasia penerima jasa. Pelayanan dan kepercayaan publik tidak boleh dikalahkan oleh keuntungan pribadi. Integritas dapat menerima kesalahan yang tidak disengaja dan perbedaan pendapat yang jujur, tetapi tidak dapat menerima kecurangan atau peniadaan prinsip.
- Integritas diukur dalam bentuk apa yang benar dan adil. Dalam hal tidak terdapat aturan, standar, panduan khusus atau dalam menghadapi pendapat yang bertentangan, anggota harus menguji keputusan atau perbuatannya dengan bertanya apakah anggota telah melakukan apa yang seorang berintegritas akan lakukan dan apakah anggota telah menjaga integritas dirinya. Integritas mengharuskan anggota untuk menaati baik bentuk maupun jiwa standar teknis dan etika.
- Integritas juga mengharuskan anggota untuk mengikuti prinsip obyektivitas dan kehati-hatian profesional.

Obyektivitas

Setiap anggota harus menjaga obyektivitasnya dan bebas dari benturan kepentingan dalam pemenuhan kewajiban profesionalnya. Obyektivitasnya adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan anggota. Prinsip obyektivitas mengharuskan anggota bersikap adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berprasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau dibawah pengaruh pihak lain. Anggota bekerja dalam berbagai kapasitas yang berbeda dan harus menunjukkan obyektivitas mereka dalam berbagai situasi. Anggota dalam praktek publik memberikan jasa atestasi, perpajakan, serta konsultasi manajemen. Anggota

yang lain menyiapkan laporan keuangan sebagai seorang bawahan, melakukan jasa audit internal dan bekerja dalam kapasitas keuangan dan manajemennya di industri, pendidikan, dan pemerintah. Mereka juga mendidik dan melatih orang orang yang ingin masuk kedalam profesi. Apapun jasa dan kapasitasnya, anggota harus melindungi integritas pekerjaannya dan memelihara obyektivitas.

Poin –poin yang perlu diperhatikan dalam prinsip ke-empat ini yaitu :

- Obyektivitas adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan anggota. Prinsip obyektivitas mengharuskan anggota bersikap adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berprasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau berada di bawah pengaruh pihak lain.
- Anggota bekerja dalam berbagai kapasitas yang berbeda dan harus menunjukkan obyektivitas mereka dalam berbagai situasi. Anggota dalam praktik publik memberikan jasa atestasi, perpajakan, serta konsultasi manajemen. Anggota yang lain menyiapkan laporan keuangan sebagai seorang bawahan, melakukan jasa audit internal dan bekerja dalam kapasitas keuangan dan manajemennya di industri, pendidikan dan pemerintahan. Mereka juga mendidik dan melatih orang-orang yang ingin masuk ke dalam profesi. Apapun jasa atau kapasitasnya, anggota harus melindungi integritas pekerjaannya dan memelihara obyektivitas.

Dalam menghadapi situasi dan praktik yang secara spesifik berhubungan dengan aturan etika sehubungan dengan **obyektivitas,** pertimbangan yang cukup harus diberikan terhadap faktor-faktor berikut:

- Adakalanya anggota dihadapkan kepada situasi yang memungkinkan mereka memoriam tekanan-tekanan yang diberikan kepadanya. Tekanan ini dapat mengganggu obyektivitasnya.
- Adalah tidak praktis untuk menyatakan dan menggambarkan semua situasi di mana tekanan-tekanan ini mungkin terjadi. Ukuran kewajaran (reasonableness) harus digunakan dalam menentukan standar untuk mengindentifikasi hubungan yang mungkin atau kelihatan dapat merusak obyektivitas anggota.
- Hubungan-hubungan yang memungkinkan prasangka, bias atau pengaruh lainnya untuk melanggar obyektivitas harus dihindari.
- Anggota memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa orang-orang yang terilbat dalam pemberian jasa profesional mematuhi prinsip obyektivitas.
- Anggota tidak boleh menerima atau menawarkan hadiah atau entertainment yang dipercaya dapat menimbulkan pengaruh yang tidak pantas terhadap pertimbangan profesional mereka atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengan mereka.
- Anggota harus menghindari situasi-situasi yang dapat membuat posisi profesional mereka ternoda

Kompetensi dan Kehati-hatian Profesional

Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya dengan berhati-hati, kompetensi dan ketekunan, serta mempunyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan ketrampilan profesional pada tingkat yang diperlukan untuk memastikan bahwa klien atau pemberi kerja memperoleh manfaat dari jasa profesional dan teknik yang paling mutakhir. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesional dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya, demi kepentingan pengguna jasa dan konsisten dengan tanggung jawab profesi kepada publik. Kompetensi diperoleh melalui pendidikan dan pengalaman. Anggota seharusnya tidak menggambarkan dirinya memiliki keahlian atau pengalaman yang tidak mereka miliki. Kompetensi menunjukkan terdapatnya pencapaian dan pemeliharaan suatu tingkat pemahaman dan pengetahuan yang memungkinkan seorang anggota untuk memberikan jasa dengan kemudahan dan kecerdikan. Dalam hal penugasan profesional melebihi kompetensi anggota atau perusahaan, anggota wajib melakukan konsultasi atau menyerahkan klien kepada pihak lain yang lebih kompeten. Setiap anggota bertanggung jawab untuk menentukan kompetensi masing masing atau menilai apakah pendidikan, pedoman dan pertimbangan yang diperlukan memadai untuk bertanggung jawab yang harus dipenuhinya.

- Kehati-hatian profesional mengharuskan anggota untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetensi dan ketekunan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesional dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya, derni kepentingan pengguna jasa dan konsisten dengan tanggung-jawab profesi kepada publik.
- Kompetensi diperoleh melalui pendidikan dan pengalaman. Anggota seyogyanya tidak menggambarkan dirinya mernilki keahlian atau pengalaman yang tidak mereka punyai. Dalam semua penugasan dan dalam semua tanggung-jawabnya, setiap anggota harus melakukan upaya untuk mencapai tingkatan kompetensi yang akan meyakinkan bahwa kualitas jasa yang diberikan memenuhi tingkatan profesionalisme tinggi seperti disyaratkan oleh Prinsip Etika.

Kompetensi profesional dapat dibagi menjadi 2 (dua) fase yang terpisah:

a. Pencapaian Kompetensi Profesional. Pencapaian kompetensi profesional pada awalnya memerlukan standar pendidikan umum yang tinggi, diikuti oleh pendidikan khusus, pelatihan dan ujian profesional dalam subyek-subyek yang relevan, dan pengalaman kerja. Hal ini harus menjadi pola pengembangan yang normal untuk anggota.

b. Pemeliharaan Kompetensi Profesional.

- Kompetensi harus dipelihara dan dijaga melalui kornitmen untuk belajar dan melakukan peningkatan profesional secara berkesinambungan selama kehidupan profesional anggota.
- Pemeliharaan kompetensi profesional memerlukan kesadaran untuk terus mengikuti perkembangan profesi akuntansi, termasuk di antaranya pernyataan-pernyataan akuntansi, auditing dan peraturan lainnya, baik nasional maupun internasional yang relevan.

Kompetensi menunjukkan terdapatnya pencapaian dan pemeliharaan suatu tingkatan pemahaman dan pengetahuan yang memungkinkan seorang anggota untuk memberikan jasa dengan kemudahan dan kecerdikan

Poin –poin yang perlu diperhatikan dalam prinsip ke-lima ini yaitu :

- Anggota harus menerapkan suatu program yang dirancang untuk memastikan terdapatnya kendali mutu atas pelaksanaan jasa profesional yang konsisten dengan standar nasional dan internasional.
- Dalam hal penugasan profesional melebihi kompetensi anggota atau perusahaan, anggota wajib melakukan konsultasi atau menyerahkan klien kepada pihak lain yang lebih kompeten.
- Anggota harus tekun dalam memenuhi tanggung-jawabnya kepada penerima jasa dan publik. Ketekunan mengandung arti pemenuhan tanggung-jawab untuk memberikan jasa dengan segera dan berhati-hati, sempurna dan mematuhi standar teknis dan etika yang berlaku.
- Kehati-hatian profesional mengharuskan anggota untuk merencanakan dan mengawasi secara seksama setiap kegiatan profesional yang menjadi tanggung-jawabnya.

Kerahasiaan

Setiap anggota harus menghormati kerahasiaan informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dan tidak boleh memakai atau mengungkapkan informasi tersebut tanpa persetujuan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya.

Kepentingan umum dan profesi menuntut bahwa standar profesi yang berhubungan dengan kerahasiaan didefinisikan bahwa terdapat panduan mengenai sifat sifat dan luas kewajiban kerahasiaan serta mengenai berbagai keadaan di mana informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dapat atau perlu diungkapkan.

Poin – poin yang perlu diperhatikan dalam prinsip ke-enam ini yaitu :

- Anggota mempunyai kewajiban untuk menghormati kerahasiaan informasi tentang klien atau pemberi kerja yang diperoleh melalui jasa profesional yang diberikannya. Kewajiban kerahasiaan berlanjut bahkan

setelah hubungan antara anggota dan klien atau pemberi kerja berakhir.

- Kerahasiaan harus dijaga oleh anggota kecuali jika persetujuan khusus telah diberikan atau terdapat kewajiban legal atau profesional untuk mengungkapkan informasi.
- Anggota mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa staf di bawah pengawasannya dan orang-orang yang diminta nasihat dan bantuannya menghormati prinsip kerahasiaan.
- Kerahasiaan tidaklah semata-mata masalah pengungkapan informasi. Kerahasiaan juga mengharuskan anggota yang memperoleh informasi selama melakukan jasa profesional tidak menggunakan atau terlihat menggunakan informasi terse but untuk keuntungan pribadi atau keuntungan pihak ketiga.
- Anggota yang mempunyai akses terhadap informasi rahasia ten tang penerima jasa tidak boleh mengungkapkannya ke publik. Karena itu, anggota tidak boleh membuat pengungkapan yang tidak disetujui (unauthorized disclosure) kepada orang lain. Hal ini tidak berlaku untuk pengungkapan informasi dengan tujuan memenuhi tanggung-jawab anggota berdasarkan standar profesional.
- Kepentingan umum dan profesi menuntut bahwa standar profesi yang berhubungan dengan kerahasiaan didefinisikan dan bahwa terdapat panduan mengenai sifat dan luas kewajiban kerahasiaan serta mengenai berbagai keadaan di mana informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dapat atau perlu diungkapkan.

Berikut ini adalah contoh hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam menentukan sejauh mana informasi rahasia dapat diungkapkan.

a. Apabila pengungkapan diizinkan. Jika persetujuan untuk mengungkapkan diberikan oleh penerima jasa, kepentingan semua pihak termasuk pihak ketiga yang kepentingannya dapat terpengaruh harus dipertimbangkan.

b. Pengungkapan diharuskan oleh hukum. Beberapa contoh di mana anggota diharuskan oleh hukum untuk mengungkapkan informasi rahasia adalah:

    - untuk menghasilkan dokumen atau memberikan bukti dalam proses hukum; dan
    - untuk mengungkapkan adanya pelanggaran hukum kepada publik.

Perilaku Profesional

Setiap anggota harus berperilaku yang konsisten dengan reputasi profesi yang baik dan menjauhi tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi. Kewajiban untuk menjauhi tingkah laku yang dapat mendiskreditkan profesi harus dipenuhi oleh anggota sebagai perwujudan tanggung-jawabnya kepada penerima jasa, pihak ketiga, anggota yang lain, staf, pemberi kerja dan masyarakat umum.

Standar Teknis

Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya sesuai dengan standar teknis dan standar proesional yang relevan. Sesuai dengan keahliannya dan dengan berhati-hati, anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan penugasan dari penerima jasa selama penugasan tersebut sejalan dengan prinsip integritas dan obyektivitas.

Standar teknis dan standar profesional yang harus ditaati anggota adalah standar yang dikeluarkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), International Federation of Accountants (IFA), badan pengatur, dan peraturan perundang-undangan yang relevan.

c. Prinsip- prinsip Etika Profesi Akuntan Publik

Kode Etik Profesi Akuntan Publik, Setiap bidang profesi tentunya harus memiliki aturan-aturan khusus atau lebih dikenal dengan istilah "Kode Etik Profesi". Dalam bidang akuntansi sendiri, salah satu profesi yang ada yaitu Akuntan Publik. Profesi akuntan publik menghasilkan berbagai jasa bagi masyarakat, yaitu jasa assurance, jasa atestasi, dan jasa nonassurance.

- Jasa assurance adalah jasa profesional independen yang meningkatkan mutu informasi bagi pengambil keputusan.
- Jasa atestasi terdiri dari audit, pemeriksaan (examination), review, dan prosedur yang disepakati (agreed upon procedure).
- Jasa atestasi adalah suatu pernyataan pendapat, pertimbangan orang yang independen dan kompeten tentang apakah asersi suatu entitas sesuai dalam semua hal yang material, dengan kriteria yang telah ditetapkan.
- Jasa nonassurance adalah jasa yang dihasilkan oleh akuntan publik yang di dalamnya ia tidak memberikan suatu pendapat, keyakinan negatif, ringkasan temuan, atau bentuk lain keyakinan. Contoh jasa nonassurance yang dihasilkan oleh profesi akuntan publik adalah jasa kompilasi, jasa perpajakan, jasa konsultasi.

> Sebenarnya selama ini belum ada aturan baku yang membahas mengenai kode etik untuk profesi Akuntan Publik. Namun demikian, baru-baru ini salah satu badan yang memiliki fungsi untuk menyusun dan mengembangkan standar profesi dan kode etik profesi akuntan publik yang berkualitas dengan mengacu pada standar internasional yaitu Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI) telah mengembangkan dan menetapkan suatu standar profesi dan kode etik profesi yang berkualitas yang berlaku bagi profesi akuntan publik di Indonesia.

Kode Etik Profesi Akuntan Publik (sebelumnya disebut Aturan Etika Kompartemen Akuntan Publik) adalah aturan etika yang harus diterapkan oleh anggota Institut Akuntan Publik Indonesia atau IAPI (sebelumnya Ikatan Akuntan Indonesia - Kompartemen Akuntan Publik atau IAI-KAP) dan staf profesional (baik yang anggota IAPI maupun yang bukan anggota IAPI) yang bekerja pada satu Kantor Akuntan Publik (KAP).

Kode Etik Profesi Akuntan Publik (Kode Etik) ini terdiri dari dua bagian, yaitu Bagian A dan Bagian B. Bagian A dari Kode Etik ini menetapkan prinsip dasar etika profesi dan memberikan kerangka konseptual untuk penerapan prinsip tersebut. Bagian B dari Kode Etik ini memberikan ilustrasi mengenai penerapan kerangka konseptual tersebut pada situasi tertentu.

Kode Etik ini menetapkan prinsip dasar dan aturan etika profesi yang harus diterapkan oleh setiap individu dalam kantor akuntan publik (KAP) atau Jaringan KAP, baik yang merupakan anggota IAPI maupun yang bukan merupakan anggota IAPI, yang memberikan jasa profesional yang meliputi jasa assurance dan jasa selain assurance seperti yang tercantum dalam standar profesi dan kode etik profesi. Untuk tujuan Kode Etik ini, individu tersebut di atas selanjutnya disebut "Praktisi". Anggota IAPI yang tidak berada dalam KAP atau Jaringan KAP dan tidak memberikan jasa profesional seperti tersebut di atas tetap harus mematuhi dan menerapkan Bagian A dari Kode Etik ini. Suatu KAP atau Jaringan KAP tidak boleh menetapkan kode etik profesi dengan ketentuan yang lebih ringan daripada ketentuan yang diatur dalam Kode Etik ini.

Setiap Praktisi wajib mematuhi dan menerapkan seluruh prinsip dasar dan aturan etika profesi yang diatur dalam Kode Etik ini, kecuali bila prinsip dasar dan aturan etika profesi yang diatur oleh perundang-undangan, ketentuan hukum, atau peraturan lainnya yang berlaku ternyata berbeda dari Kode Etik ini. Dalam kondisi tersebut, seluruh prinsip dasar dan aturan etika profesi yang diatur dalam perundang-undangan, ketentuan hukum, atau peraturan lainnya yang berlaku tersebut wajib dipatuhi, selain tetap mematuhi prinsip dasar dan aturan etika profesi lainnya yang diatur dalam Kode Etik ini.

Profesi akuntan publik bertanggung jawab untuk menaikkan tingkat keandalan laporan keuangan perusahaan-perusahaan, sehingga masyarakat keuangan memperoleh informasi keuangan yang handal sebagai dasar untuk memutuskan alokasi sumber-sumber ekonomi.

Sehubungan dengan perkembangan yang terjadi dalam tatanan global dan tuntutan transparansi dan akuntabilitas yang lebih besar atas penyajian Laporan Keuangan, IAPI merasa adanya suatu kebutuhan untuk melakukan percepatan atas proses pengembangan dan pemutakhiran standar profesi yang ada melalui penyerapan Standar Profesi International. Sebagai langkah awal IAPI telah menetapkan dan menerbitkan Kode Etik Profesi Akuntan Publik, yang berlaku efektif tanggal 1 Januari 2010. Untuk Standar Profesional Akuntan Publik, Dewan Standar Profesi sedang dalam proses "adoption" terhadap International Standar on Auditing yang direncanakan akan selesai di tahun 2010, berlaku efektif 2011.

Kode Etik Profesi Akuntan Publik yang baru saja diterbitkan oleh IAPI menyebutkan 5 prinsip-prinsip dasar etika profesi, yaitu:

1. Prinsip Integritas
2. Prinsip Objektivitas
3. Prinsip Kompetensi serta Sikap Kecermatan dan Kehati-hatian Profesional
4. Prinsip Kerahasiaan
5. Prinsip Perilaku Profesional

Selain itu, Kode Etik Profesi Akuntan Publik juga merinci aturan mengenai hal-hal berikut ini:

1. Seksi 200 Ancaman dan Pencegahan
2. Seksi 210 Penunjukan Praktisi, KAP, atau Jaringan KAP
3. Seksi 220 Benturan Kepentingan
4. Seksi 230 Pendapat Kedua
5. Seksi 240 Imbalan Jasa Profesional dan Bentuk Remunerasi Lainnya
6. Seksi 250 Pemasaran Jasa Profesional
7. Seksi 260 Penerimaan Hadiah atau Bentuk Keramah-Tamahan Lainnya
8. Seksi 270 Penyimpanaan Aset Milik Klien
9. Seksi 280 Objektivitas – Semua Jasa Profesional
10. Seksi 290 Independensi dalam Perikatan Assurance

Kewajiban Bagi Seorang Akuntan Publik (AP) Dan (KAP) Terdapat 5 (Lima) Kewajiban Akuntan Publik Dan KAP yaitu:

1. Bebas dari kecurangan (fraud), ketidakjujuran dan kelalaian serta menggunakan kemahiran jabatannya (due professional care) dalam menjalankan tugas profesinya.
2. Menjaga kerahasiaan informasi / data yang diperoleh dan tidak dibenarkan

memberikan informasi rahasia tersebut kepada yang tidak berhak. Pembocoran rahasia data / informasi klien kepada pihak ketiga secara sepihak merupakan tindakan tercela.

3. Menjalankan PSPM04-2008 tentang Pernyataan Beragam (Omnibus Statement) Standar Pengendalian Mutu (SPM) 2008 yang telah ditetapkan oleh Dewan Standar Profesional Akuntan Publik (DSPAP) Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI), terutama SPM Seksi 100 tentang Sistem Pengendalian Mutu Kantor Akuntan Publik (SPM-KAP).
4. Mempunyai staf / tenaga auditor yang profesional dan memiliki pengalaman yang cukup. Para auditor tersebut harus mengikuti Pendidikan Profesi berkelanjutan (Continuing Profesion education) sebagai upaya untuk selalu meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan dalam bidang audit dan proses bisnis (business process). Dalam rangka peningkatan kapabilitas auditor, organisasi profesi mensyaratkan pencapaian poin (SKP) tertentu dalam kurun / periode waktu tertentu. Hal ini menjadi penting, karena auditor harus senantiasa mengikuti perkembangan bisnis dan profesi audit secara terus menerus.
5. Memiliki Kertas Kerja Audit (KKA) dan mendokumentasikannya dengan baik. KKA tersebut merupakan perwujudan dari langkah-langkah audit yang telah dilakukan oleh auditor dan sekaligus berfungsi sebagai pendukung (supporting) dari temuan-temuan audit (audit evidence) dan opini laporan audit (audit report). KKA sewaktu-waktu juga diperlukan dalam pembuktian suatu kasus di sidang pengadilan.

Larangan Bagi Seorang Akuntan Publik (AP) Dan (KAP) Akuntan Publik Dilarang Melakukan 3 (Tiga) Hal :

1. Dilarang memberikan jasa audit umum atas laporan keuangan (general audit) untuk klien yang sama berturut-turut untuk kurun waktu lebih dari 3 tahun. Hal ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya kolusi antara Akuntan Publik dengan klien yang merugikan pihak lain.
2. Apabila Akuntan Publik tidak dapat bertindak independen terhadap pemberi penugasan (klien), maka dilarang untuk memberikan jasa.
3. Akuntan Publik juga dilarang merangkap jabatan yang tidak diperbolehkan oleh ketentuan perundang-undangan / organisasi profesi seperti sebagai pejabat negara, pimpinan atau pegawai pada instansi pemerintah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) atau swasta, atau badan hukum lainnya, kecuali yang diperbolehkan seperti jabatan sebagai dosen perguruan tinggi yang tidak menduduki jabatan struktural dan atau komisaris atau komite yang bertanggung jawab kepada komisaris atau pimpinan usaha konsultansi manajemen. Sedangkan, KAP harus menjauhi

Ada 4 larangan yaitu :

1. memberikan jasa kepada suatu pihak, apabila KAP tidak dapat bertindak independen.
2. memberikan jasa audit umum (general audit) atas laporan keuangan untuk klien yang sama berturut-turut untuk kurun waktu lebih dari 5 (lima) tahun.
3. memberikan jasa yang tidak berkaitan dengan akuntansi, keuangan dan manajemen.
4. mempekerjakan atau menggunakan jasa Pihak Terasosiasi yang menolak atau tidak bersedia memberikan keterangan yang diperlukan dalam rangka pemeriksaan terhadap Akuntan Publik dan KAP.

d. Prinsip Etika Profesi Teknisi Akuntansi Indonesia

Mukadimah

1. Keanggotaan teknisi akuntansi bersifat sukarela. Dengan menjadi anggota, seorang teknisi akuntansi mempunyai kewajiban untuk menjaga disiplin diri di atas dan melebihi yang disyaratkan oleh hukum dan peraturan.
2. Prinsip Etika Profesi dalam Kode Etik Teknisi Akuntansi menyatakan pengakuan profesi akan tanggung-jawabnya kepada publik dan pemakai jasa teknisi akuntansi. Prinsip ini memandu anggota dalam memenuhi tanggung –jawab profesionalnya dan merupakan landasan dasar perilaku etika dan perilaku profesionalnya. Prinsip ini meminta komitmen untuk berperilaku terhormat, bahkan dengan pengorbanan keuntungan pribadi.

Prinsip Pertama – Tanggung jawab Profesi

Dalam melaksanakan tanggung-jawabnya sebagai profesional, setiap anggota harus senantiasa menggunakan pertimbangan moral dan profesional dalam semua kegiatan yang dilakukannya.

1. Sebagai profesional, anggota mempunyai peran penting dalam masyarakat. Sejalan dengan peranan tersbut, anggota mempunyai tanggung jawab kepada semua pemakai jasa profesional mereka. Anggota juga harus selalu bertanggung jawab untuk bekerja sama dengan sesama anggota untuk mengembangkan profesi akuntansi, memelihara kepercayaan masyarakat, dan menjalankan tanggung-jawab profesi dalam mengatur dirinya sendiri. Usaha kolektif semua anggota diperlukan untuk memelihara dan meningkatkan tradisi profesi.

Prinsip Kedua – Kepentingan Publik

Setiap anggota berkewajiban untuk senantiasa bertindak dalam kerangka pelayanan kepada publik, menghormati kepercayaan publik, dan menunjukkan komitmen atas profesionalisme.

1. Satu ciri utama dari suatu profesi adalah penerimaan tanggung-jawab kepada publik. Profesi teknisi akuntansi memegang peranan yang penting dalam masyarakat, di mana publik dari profesi teknisi akuntansi Yng terdiri dari klien, pemberi kredit, pemerintah, pemberi kerja, pegawai, investor, dunia bisnis dan keuangan, dan pihak lainnya bergantung kepada obyektivitas dan integritas teknisi akuntansi dalam memelihara berjalannya fungsi bisnis secara tertib. Ketergantungan ini menimbulkan tanggung-jawab teknisi akuntansi terhadap kepentingan publik. Kepentingan publik didefinisikan sebagai kepentingan masyarakat dan institusi yang dilayani anggota secara keseluruhan. Ketergantungan ini menyebabkan sikap dan tingkah laku teknisi akuntansi dalam menyediakan jasanya mempengaruhi kesejahteraan ekonomi masyarakat dan negara.

2. Profesi teknisi akuntansi dapat tetap berada pada posisi yang penting ini hanya dengan terus menerus memberikan jasa yang unik ni pada tingkat yang menunjukkan bahwa kepercayaan kepercayaan masyarakat dipegang teguh. Kepentingan utama profesi teknisi akuntansi adalah untuk membuat pemakai jasa teknisi akuntansi paham bahwa jasa tekniai akuntansi dilakukan denagn tingkat prestasi tertinggi dan sesuai dengan persyaratan etika yang diperlukan untuk mencapai tingkat prestasi tersebut.

3. Dalam memenuhi tanggung –jawab profesionalnya, anggota mungkin menghadapi tekanan yang saling berbenturan dengan pihak-pihak yang berkepentingan. Dalam mengatasi benturan ini, anggota harus bertinadak dengan penuh integritas, dengan suatu keyakinan bahwa apabila anggota memenuhi kewajibannya kepada publik, maka kepentingan penerima jasa terlayani dengan sebaik-baiknya.

4. Mereka yang memperoleh pelayanan dari anggota mengharapkan anggota untuk memenuhi tanggungjawabnya dengan integritas, obyektivitas, keseksamaan profesional, dan kepentingan untuk melayani publik. Anggota diharapkan untuk memberikan jasa berkualitas, mengenakan imbalan jasa yang pantas, serta menawar-kan berbagai jasa, semuannya dilakukan dengan tingkat profesionalisme yang konsisten dengan Prinsip Etika Profesi ini.

5. Semuan anggota mengikat dirinya untuk menghormati kepercayaan publik. Atas kepercayaan yang diberikan publik kepadanya, anggota harus secara terus-menerus menunjukkan dedikasi mereka untuk mencapai profesionalisme yang tinggi.

6. Tanggung-jawab seorang teknisi akuntansi tidak semata-mata untuk memenuhi kebutuhan klien individual atau pemberi kerja. Dalam melaksanakan tugasnya seorang teknisi akuntansi harus mengikuti standar profesi yang dititik-beratkan pada kepentingan publik, misalnya :
   - Staff eksekutif keuangan bekerja di berbagai bidang akuntansi manajemen dalam organisasi dan memberikan kontribusi terhadap efisiensi dan efektivitas dari penggunaan sumber daya organisasi;
   - Staff auditor intern memberikan keyakinan tentang sistem pengendalian internal yang baik untuk meningkatkan keandalan informasi keuangan dari pemberi kerja kepada pihak luar.
   - Ahli pajak membantu membangun kepercayaan dan efisiensi serta penerapan yang adil dari sistem pajak; dan
   - Konsultan manajemen mempunyai tanggung-jawab terhadap kepentingan umum dalam membantu pembuatan keputusan manajemen yang baik.

Prinsip Ketiga – Integritas

Untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan publik, setiap anggota harus memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan integritas setinggi mungkin.

1. Integritas adalah suatu elemen karakter yang mendasari timbulnya pengakuan profesional. Integritas merupakan kualitas yang melandasi kepercayaan publik dan merupakan patokan (benchmark) bagi anggota dalam menguji semua keputusan yang diambilnya.
2. Integritas mengharuskan seseorang anggota untuk, antara lain, bersikap jujur dan berterus terang tanpa harus mengorbankan rahasia penerima jasa. Pelayanan dan kepercayaan publik tidak bolrh dikalahkan oleh keuntungan pribadi. Integritas dapat menerima kesalahan yang tidak disengaja dan perbedaan pendapat yang jujur, tetapi tidak dapat menerima kecurangan atau peniadaan prinsip.
3. Integritas diukur dalam bentuk apa yang benar dan adil. Dalam hal tidak terdapat antara, standar, panduan khusus atau dalam menghadapi pendapat yang bertentangan, anggota harus menguji keputusan atau perbuatannya dengan bertanya apakah anggota telah melakukan apa yang seseorang berintegrasi akan lakukan dan apakah anggota telah manjaga integritas dirinya. Integritas mengharuskan anggota untuk mentaati baik bentuk maupun jiwa standar teknis dan etika.
4. Integritas juga mengharuskan anggota untuk mengikuti prinsip obyektivitas dan kehati-hatian profesional.

Prinsip Keempat – Obyektifitas

Setiap anggota harus menjaga obyektivitasnya dan bebas dari benturan kepentingan dalam pemenuhan kewajiban profesionalnya.

1. Obyektivitas adalah suatu kualitas yang memberikan nilai atas jasa yang diberikan anggota. Prinsip obyektivitas mengharuskan anggota bersikap adil, tidak memihak, jujur secara intelektual, tidak berperasangka atau bias, serta bebas dari benturan kepentingan atau berada dibaeah pengaruh pihak lain.

2. Anggota bekerja dalam berbagai kapasitas yang berbeda dan harus menunjukkan obyektivitas mereka adlam berbagai situasi. Anggota menyiapkan laporan keuangan sebagai seorang bawahan, melakukan jasa audit internal dan bekerja dalam kapasitas keuangan dan manajemennya di industri, pendidikan dan pemerintah. Mereka juga memdidik dan melatih orang-orang yang ingin masuk ke dalam profesi. Apapun jasa atau kapasitasnya, anggota harus melindungi integritas pekerjaanya dan memelihara obyektivitas.

3. Dalam menghadapi situasi dan praktik yang secara sepesifik berhubungan dengan aturan etika sehubungan dengan obyektivitas, pertimbangan yang cukup harus diberikan terhadap faktor-faktor berikut :

    - Adakalannya anggota dihadapkan kepada situasi yang memungkinkan mereka menerima tekanan-tekanan yang diberikan kepadannya. Tekanan ini dapat mengganggu obyektivitasnya.
    - Adalah tidak praktis untuk menyatakan dan menggambarkan semua situasi dimana tekanan-tekanan ini mungkin terjadi. Ukuran kewajaran (*reasonablaness*) harus digunakan dalam mencantumkan standar untuk mengidentifikasi hubungan yang mungkin atau kelihatan dapat merusak obyektivitas anggota.
    - Hubungan-hubungan yang memungkinkan prasangka, bias atau pengaruh lainnya untuk melanggar obyektivitas harus dihindari.
    - Anggota memiliki kewajiban untuk memestikan bahwa orang-orang yang terlibat dalam pemberian jasa profesional mematuhi prinsip obyektivitas.
    - Anggota tidak boleh menerima atau menawarkan hadiah atau *entertainment* yang dipercaya dapat menimbulkan pengaruh yang tidak pantas terhadap pertimbangan profesional mereka atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengan mereka. Anggota harus menghindari situasi-situasi yang dapat membuat posisi profesional mereka ternoda.

Prinsip Kelima – Kompetensi dan Kehati-hatian Profesional

Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya dengan kehati-hatian, kompetensi dan ketekunan,
serta mempuyai kewajiban untuk mempertahankan pengetahuan dan keterampilan profesional pada tingkat yang diperlukan untuk memastikan bahwa klien atau pemberi kerja memperoleh manfaat dari jasa profesional yang kompeten berdasaran perkembangan praktik, legislasi dan teknik yang paling mutakhir.

1. Kehati-hatian profesional mengharuskan anggota untuk memenuhi tanggung jawab profesionalnya dengan kompetensi dan kekuatan. Hal ini mengandung arti bahwa anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan jasa profesional dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuannya, demi kepentingan pengguna jasa dan konsisten dengan tanggung-jawab profesi kepada publik.
2. Kompetensi diperoleh melalui pendidikan dan pengalanan. Anggota seyogyanya tidak menggambarkan dirinya memikili keahlian atau pengalaman yang tidak mereka punyai. Dalam semua penugasan dan dalam semua tanggung-jawabnya, setiap anggota harus melakukan upaya untuk mencapai tingkatan kompetensi yang akan meyakinkan bahwa kualitas jasa yang diberikan memenuhi tingkatan profesionalisme tinggi seperti disyaratkan oleh Prinsip Etika. Kompetensi Profesional dapat dibagi menjadi 2 (dua) fase yang terpisah :
    a. **Pencapaian Kompetensi Profesional**. Pencapaian kompetensi profesional pada awalnya memerlukan standar pendidikan umum yang tinggi, diikuti oleh pendidikan khusus, pelatihan dan ujian profesioanl dalam subyek-subyek yang relevan, dan pengalaman kerja. Hal ini harus menjadi pola pengembangan yang normal untuk anggota.
    b. **Pemeliharaan Kompetensi Profesional.**
        - Kompetensi harus dipelihara dan dijaga melalui komitmen untuk belajar dan melakukan peningkatan profesional secara berkesinambungan selama kehidupan profesional anggota.
        - Pemeliharaan kompetensi profsional memerlukan kesadaran untuk terus mengikuti perkembengan profesi akuntansi, termasuk diantaranya pernyataan-pernyataan akuntansi, auditing dan peraturan lainnya, baik nasional maupun internasional yang relevan.
        - Anggota harus menerapkan suatu program yang dirancang untuk memastikan terdapatnya kendali mutu atas pelaksanaan jasa profesional yang konsisten dengan standar nasional dan internasional.

3. Kompetensi menunjukkan terdapatnya pencapaian dan pemeliharaan suatu tingkatan pemahaman dan pengetahuan yang memungkinkan seseorang anggota untuk memberikan jasa dengan kemudahan dan kecerdikan. Dalam hal penugasan profesional melebihi kompetensi anggota atau perusahaan , anggota wajib melakukan konsultasi atau menyerahkan klien kepada pihak lain yang lebih kompeten. Setiap anggota bertanggung-jawab untuk menentukan kompetensi masing-masing atau menilai apakah pendidikan, pengalaman dan pertimbangan yang diperlukan memadahi untuk tanggung-jawab yang harus dipenuhinya.
4. Anggota harus tekun dan memenuhi tanggung-jawabnya kepada penerima jasa dan publik, Ketekunan mengandung arti pemenuhan tanggung-jawab untuk memberikan jasa dengan segera dan berhati-hati, sempurna dan mematuhi standar teknis dan etika yang berlaku.
5. Kehati-hatian profesional mengharuskan anggota untuk merencanakan dan mengawasi secara seksama setiap kegiatan profesional yang menjadi tanggung-jawabnya.

Prinsip Keenam – Kerahasiaan

Setiap anggota harua menghormati kerahasiaan informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dan tidak boleh memakai atau mengungkapkan informasi tersebut tanpa persetujuan, kecuali bila ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkannya.

1. Anggota mempunyai kewajiban untuk menghormati kerahasiaan informasi tentang klien atau pemberi kerja yang diperoleh melalui jasa profesional yang diberikannya. Kewajiban kerahasiaan berlanjut bahkan setelah hubungan antara anggota dan klien atau pemberi kerja berakhir.
2. Kerahasiaan harus dijaga oleh anggota kecuali jika persetujuan khusus telah diberikan atau terdapat kewajiban legal atau profesional untuk mengungkapkan informasi.
3. Anggota mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa staf di bawah pengawasannya dan orang-orang yang diminta nasihat dan bantuannya menghormati prinsip kerahasiaan.
4. Kerahasiaan tidaklah semata-mata masalah pengungkapan informasi. Kerahasiaan juga mengharuskan anggota yang memperoleh informasi selama melakukan jasa profesional tidak menggunakan atau terlihat menggunakan informasi tersebut untuk keuntungan pribadi atau keuntungan pihak ketiga.
5. Anggota mempunyai akses terhadap informasi rahasia tentang penerima jasa tidak boleh mengungkapkan ke publik. Karena itu, anggota tidak boleh membuat pengungkapan yang tidak disetujui (*unauthorized disclosure*) kepada orang lain. Hal ini tidak berlaku untuk pengungkapan infirmasi dengan tujuan memenuhi tanggung-jawab anggota berdasar standar profesional.

6. Kepentingan umum dan profesi menuntut bahwa standar profesi yang berhubungan dengan kerahasiaan didefinisikan dan bahwa terdapat panduan mengenai sifat dan luas kewajiban kerahasiaan serta mengenai berbagai keadaan dimana informasi yang diperoleh selama melakukan jasa profesional dapat atau perlu diungkapkan.
7. Berikut ini adalah contoh hal-hal yang harus dipertimbangkan dalam menentukan sejauh mana informasi rahasia dapat diungkapkan.
   a. **Apabila pengungkapan diizinkan**. Jika persetujuan untuk mengungkapkan diberikan oleh penerima jasa, kepentingan semua pihak termasuk pihak ketiga yang kepentingannya dapat terpengaruh harus dipertimbangkan.

   b. **Pengungkapan diharuskan oleh hukum**. Beberapa contoh di mana anggota diharuskan oleh hukum untuk mengungkapkan informasi rahasia adalah :

      - untuk menghasilkan dokumen atau memberikan bukti dalam proses hukum; dan
      - untuk mengungkapkan adanya pelanggaran hukum kepada publik.

   c. **Ketika ada kewajiban atau hak profesional untuk mengungkapkan:**

      - untuk mematuhi standar teknis dan aturan etika; pengungkapan seperti itu tidak bertentangasn dengan prinsip etika ini;
      - untuk melindungi kepentingan profesional anggota dalam sidang pengadilan;
      - untuk menaati penelaahan mutu (atau penelaahan sejawat) Assosiasi Teknisi Akuntansi atau badan profesional lainnya; dan
      - untuk menanggapi permintaan atau investigasi oleh Assosiasi Teknisi Akuntansi atau badan pengatur.

Prinsip Ketujuh – Perilaku Profesional

Setiap anggota harus berperilaku yang konsisten dengan reputasi profesi yang baik dan menjauhi tindakan yang dapat mendiskreditkan profesi.

1. Kewajiban untuk menjauhi tingkah laku yang dapat mendiskreditkanprofesi harus dipenuhi oleh anggota sebagai perwujudan tanggung-jawabnya kepada penerima jasa, pihak ketiga, anggota yang lain, staf, pemberi kerja dan masyarakat umum.

Prinsip Kedelapan – Standar Teknis

Setiap anggota harus melaksanakan jasa profesionalnya sesuai dengan stsndar teknis dan stsndar profesional yang relevan. Sesuai dengan keahliannya dan dengan berhati-hati, anggota mempunyai kewajiban untuk melaksanakan penugasan dari penerima jasa selama penugasan tersebut sejalan dengan prinsip integritas dan obyektivitas.

* Standar teknis dan standar profesional yang harus ditaati anggota adalah standar yang dikeluarkan oleh Assosiasi Teknisi Akuntansi, badan pengatur, dan peraturan perundang-undangan yang relevan.

7. Kode Etik Dan Aturan Etika Profesi Teknisi Akuntansi

Kode Etik Teknisi Akuntansi Indonesia dimaksudkan sebagai panduan dan aturan bagi seluruh anggota yang bekerja di lingkungan dunia usaha, pada instansi pemerintah maupun di lingkungan dunia pendidikan dalam pemenuhan tanggungjawab profesionalnya.

Tujuan profesi teknisi akuntansi adalah memenuhi tanggung-jawabnya dengan standar profesionalisme tertinggi, mencapai tingkat kinerja tertinggi, dengan orientasi pada kepentingan public. Untuk mencapai tujuan tersebut terdapat kebutuhan dasar yang harus dipenuhi :

- **Profesionalisme**.

  Diperlakukan indifidu yang dengan jelas dapat identifikasikan oleh pemakai jasa teknisi akuntansi sebagai professional di bidang akuntansi.

- **Kualitas Jasa**.

  Terdapatnya keyakinan bahwa semua jasa yang diperoleh dari teknisi akuntansiikan pada standar kinerja tertinggi.

- **Kepercayaan**.

  Pemakai jasa teknisi akuntansi harus dapat merasa yakin bahwa terdapat kerangka etika profesional yang melandasi pemberian jasa oleh teknisi akuntansi.

Kode Etik Teknisi Akuntansi terdiri dari tiga bagian :

1. Prinsip Etika

   Prinsip Etika memberikan kerangka dasar bagi Aturan Etika, yang mengatur pelaksanaan pemberi jasa pofesional oleh anggota. Prinsip Etika disahkan dan berlaku bagi seluruh anggota .

2. Aturan Etika

   Aturan Etika disahkan dan hanya mengikat anggota Himpunan yang bersangkutan.

3. Interpretasi Aturan Etika.

   Interpretasi Aturan Etika merupakan interpretasi yang dikeluarkan oleh Badan yang dibentuk oleh Himpunan setelah memperhatikan tanggapan dari anggota, dan pihak-pihak berkepentingan lainnya, sebagai panduan dalam menerapkan Aturan Etiks, tanpa dimaksudkan untuk membatasi lingkup dan penerapannya.

Pernyataan Etika Profesi yang berlaku saat ini dapat dipakai sebagai Interprestasi dan atau Aturan Etika sampai dikeluarkannya aturan dan interprestasi baru untuk menggantikannya.

Kepatuhan terhadap Kode Etik, seperti juga dengan semua standar dalam masyarakat terbuka, tergantung terutama sekali pada pemahaman dan tindakan sukarela anggota. Di samping itu, kepatuhan anggota juga ditentukan oleh adannya pemaksaan oleh sesama anggota dan oleh opini publik, dan pada akhirnya oleh adanya mekanisme pemerosesan pelanggaran Kode Etik oleh organisasi, apabila diperlukan, terhadap anggota yang tidak mentaatinya.

Jika perlu, anggota juga harus memperhatikan standar etik yang ditetapkan oleh badan pemerintah yang mengatur bisnis klien atau menggunakan laporan untuk mengevaluasi kepatuhan klien terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku.

a. Aturan Etika Profesi Teknisi Akuntansi Definisi / Pengertian

Aturan Etika ini harus diterapkan oleh anggota Teknisi Akuntansi Indonesia. Pimpinan Teknisi Akuntansi bertanggung jawab atas ditaatinya aturan etika oleh anggota teknisi akuntansi.

b. Keterterapan (Applicability)

Laporan Keuangan adalah suatu penyajian data keuangan termasuk catatan yang menyertainya, bila ada, yang dimaksudkan untuk mengkomunikasikan sumber daya ekonomi (aktiva) dan/atau kewajiban suatu entitas pada saat tertentu atau perubahan atas aktiva dan/atau kewajiban selama suatu periode tertentu sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum atau basis akuntansi komprehensif selain prinsip akuntansi yang berlaku umum.

Data keuangan lainnya yang digunakan untuk mendukung rekomendasi kepada klien atau yang terdapat dalam dokumen untuk suatu pelaporan yang diatur dalam standar atestasi dalam perikatan atestasi, dan surat pemberitahuan pajak (SPT) serta daftar-daftar pendukungnya bukan merupakan laporan keuangan. Pernyataan, surat kuasa atau tanda tangan pembuat SPT tidak merupakan pernyataan pendapat atas laporan keuangan.

Assosiasi Teknisi Akuntansi adalah wadah organisasi profesi Teknisi Akuntansi Indonesia yang diakui pemerintah. **Anggotanya** adalah semua anggota Teknisi Akuntansi

Teknisi Akuntansi adalah teknisi akuntansi yang memiliki kompetensi untuk menjadi tenaga pelaksana pembukuan pada dunia usaha, lembaga pemerintah dan lembaga lainnya.

c. Independensi, Integritas, Dan Objektivitas

1). Independensi

Dalam menjalankan tugasnya, anggota teknisi akuntansi harus selalu mempertahankan sikap mental independen didalam memberikan jasa profesional. Sikap mental independen tersebut harus meliputi independen dalam fakta (in fact) maupun dalam penampilan (in appearance).

2). Integritas dan Objektivitas

Dalam menjalankan tugasnya, anggota teknisi akuntansi harus mempertahankan integritas dan objektivfitas, harus bebas dari benturan kepentingan (*conflict of interest*) dan tidak boleh membiarkan faktor salah saji material (*material misstatement*) yang diketahuinya atau mengalihkan (mensubordinasikan) pertimbangannya kepada pihak lain.

d. Standar Umum Teknisi Akuntansi

1). Standar Umum

Anggota teknisi akuntansi harus mematuhi standar berikut ini beserta interprestasi yang terkait yang dikeluarkan oleh badan pengatur standar yang ditetapkan Assosiasi

2). Kompetensi Profesi.

Anggota teknisi akuntansi hanya boleh melakukan pemberian jasa profesional yang secara layak (*reasonable*) diharapkan dapat diselesaikan dengan kompetensiprofesional.

3). Kecermatan dan keseksamaan profesional.

Anggota teknisi akuntansi wajib melakukan pemberian jasa profesional dengan kecermatan dan keseksamaan profesional.

4). Perencanaan dan supervisi.

Anggota teknisi akuntansi wajib merencanakan dan mensupervisi secara memadai setiap pelaksanaan pemberian jasa profesional.

5). Data relevan yang memadai.

Anggota teknisi akuntasi wajib memperoleh data relevan yang memadai untuk menjadi dasar yang layak bagi kesimpulan atau rekomendasi sehubungan dengan pelaksanaan jasa profesionalnya.

6). Kepatuhan terhadap Standar

Anggota Teknisi Akuntansi yang melaksanakan penugasan jasa akuntansi wajib mematuhi standar yang dikeluarkan oleh badan pengatur standar yang ditetapkan oleh Assosiasi Teknisi Akuntansi.

7). Kepatuhan terhadap Prinsip-prinsip Akuntansi

Anggota Teknisi Akuntansi tidak diperkenankan :

1. menyatakan pendapat atau memberikan penegasan bahwa laporan keuangan atau data keuangan lain suatu etitas disajikan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum atau
2. menyatakan bahwa ia tidak menemukan perlunya modifikasi material yang harus dilakukan terhadap laporan atau data tersebut agar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku, apabila laporan tersebut memuat penyimpangan yang berdampak material yerhadap laporan atau data secara keseluruhan dari prinsip-prinsip akuntansi yang ditetapkan oleh badan pengatur standar yang ditetapkan Assosiasi Teknisi Akuntansi. Dalam keadaan luar biasa, laporan atau data mungkin memuat penyimpangan seperti tyersebut diatas. Dalam kondisi tersebut, anggota dapat tetap mematuhi ketentuan dalam butir ini selama anggota dapat menunjukkan bahwa laporan atau data akan menyesatkan apabila tidak memuat penyimpangan seperti itu, dengan cara mengungkapkan penyimpangan dan estimasi dampaknya (bila praktis), serta alasan mengapa kepatuhan atas prinsip akuntansi yang berlaku umum akan menghasilkan laporan yang menyesatkan.

e. Tanggung Jawab Profesi Teknisi Akuntansi

1). Informasi yang Rahasia

Anggota tidak diperkenankan mengungkapkan informasi klien yang rahasia, tanpa persetujuan dari klien.

Ketentuan ini tidak dimaksudkan untuk :

1. membebaskan anggota dari kewajiban profesionalnya sesuai dengan aturan etika kepatuhan terhadap standar dan prinsip-prinsip akuntansi.
2. mempengaruhi kewajiban anggota dengan cara apapun utnuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku seperti panggilan resmi penyidikan pejabat pengusut atau melarang kepatuhan anggota terhadap ketentuan peraturan yang berlaku.
3. melarang *review* praktik profesional (*review mutu*) seorang *Anggota* sesuai dengan kewenangan Assosiasi Teknisi Akuntansi atau
4. menghalangi *Anggota* adri pengajuan pengaduan keluhan atau pemberian komentar atas penyidikan yang dilakukan oleh badan yang dibentuk Assosiasi dalam rangka penegakan disiplin *Anggota*.

Anggota yang terlibat dalam penyidikan dan review diatas, tidak boleh memanfaatkannya untuk kepentingan diri pribadi mereka atau mengungkapkan informasi klien yang harus dirahasiakan yang diketahuinya dalam pelaksanaan tugasnya. Larangan ini tidak boleh membatasi *Anggota*dalam pemberian informasi sehubungan dengan proses penyidikan atau penegakan disiplin sebagaimana telah diungkapkan dalam butir (4) diatas atau *review* praktik profesional (*review* mutu) seperti telah disebutkan dalam butir (3) diatas.

f. Fee Profesional

1). Besaran Fee

Besarnya **Fee Anggota** dapat berfariasi ntergantung antara lain : resiko penugasan, kompleksitas jasa yang diberikan, tingkat keahlian yang diperlukan untuk melaksanakan jasa tersebut, dan pertimbangan profsional lainnya.

2). Fee Kontinjen

Fee kontinjen adalah *fee* yang ditetapkan untuk pelaksanaan suatu jasa profesional tanpa adanya*fee* yang akan dibebankan, kecuali ada temuan atau hasiltertentu dimana jumlah *fee* tergantung pada temuan atau hasil tertentu tersebut. *Fee* dianggap tidak kontijen jika ditetapkan oleh pengadilan atau badan pengatur atau dalam hal perpajakan, jika dasar penetapan adalah hasil penyelesaian hukum atau temuan badan pengatur.

g. Tanggung jawab kepada Rekan Seprofesi

Anggota wajib memelihara citra profesi, dengan tidak melakukan perkataan dan perbuatan yang dapat merusak reputasi rekan seprofesi.

h. Perbuatan dan Perkataan yang Mendiskreditkan

Anggota tidak diperkenankan melakukan tindakan dan/atau mengucapkan perkataan yang mencemarkan profesi.

i. Tanggal Berlaku Efektif

Aturan etika ini berlaku efektif mulai tanggal 01 Oktober 2006

C. RANGKUMAN

Dari uraian yang telah dipaparkan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa standar professional dan kode etik sangat penting bagi akuntan publik. Akuntan public sebagai profesi yang mengembangkan kepercanyaan masyarakat public harus bekerja dalam peraturan perudangan , kode etik dan standar professional.

Demikianlah bahwa salah satu hal yang membedakan profesi akuntan public dengan profesi lainnya adalah tanggung jawab public untuk melindungi kepentingan public.Oleh karena itu, tanggung jawab profesi akuntan public tidak hanya terbatas pada kepentingan klien dan pemberi kerja. Ketika bertindak untuk kepentingan publik, setiap akuntan publik harus mematuhi dan menerapkan kode etik .Kode etik yang dijalankan dengan benar menjadikan sebuah profesi menjadi terarah dan jauh dari skandal.

KEGIATAN PEMBELAJARAN 6

KOMUNIKASI BISNIS YANG EFEKTIF

A. Tujuan Pembelajaran

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran tentang Komunikasi bisnis yang efektif, peserta Diklat mampu :

1. Memahami pengertian dan ruang lingkup komunikasi secara umum.
2. Memahami pengertian dan ruang lingkup komunikasi bisnis.
3. Menerapkan komunikasi bisnis yang efektif dalam bekerja

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Dan Ruang Lingkup Komunikasi Secara Umum

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran tentang Komunikasi secara umum, peserta Diklat :

1. Dapat mengetahui arti komunikasi.
2. Dapat mengetahui unsur-unsur komunikasi.
3. Dapat mengetahui proses dan bentuk-bentuk komunikasi.

a. Arti Komunikasi

Komunikasi adalah kunci keberhasilan berinteraksi dalam kehidupan dunia kerja. Bila komunikasi berjalan efektif, maka arus informasi dalam dunia kerja pun akan berjalan lancar, sehingga dapat mempercepat proses penyelesaian suatu pekerjaan. Sebaliknya, jika komunikasi terhambat, arus informasi pun tersendat, dan akibatnya tentu akan membuat suatu pekerjaan juga terlambat diselesaikan.

Dalam konteks dunia kerja, arus komunikasi antara atasan, bawahan, dan sesama rekan kerja (*peer*) bahkan dengan pihak yang terkait dalam kegiatan suatu pekerjaan akan sangat berdampak pada kinerja semua unsur yang ada dalam lingkungan dunia kerja tersebut. Oleh karena itu siapapun yang memasuki dunia kerja harus menyadari dan memahami pentingnya efektivitas komunikasi dalam menjalin hubungan yang sehat di lingkungan tempat beraktivitas.

Dennis Murphy dalam bukunya Better Business Communication, sebagaimana dikutip oleh Drs. IG Wursanto (1994) dalam buku Etika Komunikasi Kantor mengatakan : *"Communication is the whole process used to reach other minds"* (Komunikasi adalah seluruh proses yang digunakan untuk mencapai pikiran-pikiran orang lain). Jadi komunikasi berarti pemberitahuan pembicaraan, percakapan, pertukaran pikiran atau hubungan. Dimana itu semua dalam upaya menyampaikan pesan, pendapat, perasaan, atau memberikan berita atau informasi kepada orang lain. Berita atau informasi itu dapat berupa perintah, saran, dan pendapat, baik dalam bentuk ucapan langsung maupun dalam bentuk tulisan, gambar, kode, atau lainnya yang berupa pengumuman, edaran, dan lain sebagainya.

Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi, antara lain :

- ***Komunikasi*** adalah suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui sistem yang biasa (lazim) baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal, maupun perilaku atau tindakan.
- ***Komunikasi*** adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan pesan atau informasi diantara dua orang atau lebih dengan harapan terjadinya pengaruh yang positif atau menimbulkan efek tertentu yang diharapkan. Komunikasi adalah persepsi dan apresiasi.
- ***Komunikasi*** adalah sesuatu hal dasar yang selalu dibutuhkan dan dilakukan oleh setiap insan manusia, karena berkomunikasi merupakan dasar interaksi antar manusia untuk memperoleh kesepakatan dan kesepahaman yang dibangun untuk mencapai suatu tujuan yang maksimal diantara kedua nya. Untuk mencapai usaha dalam berkomunikasi secara efektif, maka sebaiknya kita harus mengetahui sejumlah pemahaman dan persoalan yang terjadi dalam proses berkomunikasi itu sendiri.

b. Tujuan Komunikasi

1. Perubahan sikap [*attitude change*]
2. Perubahan pendapat [*opinion change*]
3. Perubahan perilaku [*behaviour change*]
4. Perubahan sosial [*social change*]

Ada empat tujuan atau motif komunikasi yang perlu dikemukakan di sini. Motif atau tujuan ini tidak perlu dikemukakan secara sadar, juga tidak perlu mereka yang terlibat menyepakati tujuan komunikasi mereka. Tujuan dapat disadari ataupun tidak, dapat dikenali ataupun tidak. Keempat tujuan tersebut adalah :

1. Mengenal diri

Menemukan salah satu tujuan utama komunikasi menyangkut penemuan diri (personal discovery) Bila anda berkomunikasi dengan orang lain, anda belajar mengenai diri sendiri selain juga tentang orang lain. Kenyataannya, persepsi-diri anda sebagian besar dihasilkan dari apa yang telah anda pelajari tentang diri sendiri dari orang lain selama komunikasi, khususnya dalam perjumpaan-perjumpaan antarpribadi.

Dengan berbicara tentang diri kita sendiri dengan orang lain kita memperoleh umpan balik yang berharga mengenai perasaan, pemikiran, dan perilaku kita. Dari perjumpaan seperti ini kita menyadari, misalnya bahwa perasaan kita ternyata tidak jauh berbeda dengan perasaan orang lain. Pengukuhan positif ini membantu kita merasa "normal."

Cara lain di mana kita melakukan penemuan diri adalah melalui proses perbandingan sosial, melalui perbandingan kemampuan, prestasi, sikap, pendapat, nilai, dan kegagalan kita dengan orang lain. Artinya, kita mengevaluasi diri sendiri sebagian besar dengan cara membanding diri kita dengan orang lain.

Dengan berkomunikasi kita dapat memahami secara lebih baik diri kita sendiri dan diri orang lain yang kita ajak bicara. Tetapi, komunikasi juga memungkinkan kita untuk menemukan dunia luar yang dipenuhi objek, peristiwa, dan manusia lain. Sekarang ini, kita mengandalkan beragam media komunikasi untuk mendapatkan informasi tentang hiburan, olahraga, perang, pembangunan ekonomi, masalah kesehatan dan gizi, serta produk-produk baru yang dapat dibeli. Banyak yang kita peroleh dari media ini berinteraksi dengan yang kita peroleh dari interaksi antarpribadi kita. Kita mendapatkan banyak informasi dari media, mendiskusikannya dengan orang lain, dan akhirnya mempelajari atau menyerap bahan-bahan tadi sebagai hasil interaksi kedua sumber ini.

1. Untuk berhubungan

Salah satu motivasi kita yang paling kuat adalah berhubungan dengan orang lain (membina dan memelihara hubungan dengan orang lain). Kita ingin merasa dicintai dan disukai, dan kemudian kita juga ingin mencintai dan menyukai orang lain. Kita menghabiskan banyak waktu dan energi komunikasi kita untuk membina dan memelihara hubungan sosial. Anda berkomunikasi dengan teman dekat di sekolah, di kantor, dan barangkali melalui telepon. Anda berbincang-bincang dengan orangtua, anak-anak, dan saudara anda. Anda berinteraksi dengan mitra kerja.

2. Untuk meyakinkan

Media masa ada sebagian besar untuk meyakinkan kita agar mengubah sikap dan perilaku kita. Media dapat hidup karena adanya dana dari iklan, yang diarahkan untuk mendorong kita membeli berbagai produk. Sekarang ini mungkin anda lebih banyak bertindak sebagai konsumen ketimbang sebagai penyampai pesan melalui media, tetapi tidak lama lagi barangkali anda-lah yang akan merancang pesan-pesan di suatu surat kabar, menjadi editor sebuah majalah, atau bekerja pada biro iklan, pemancar televisi, atau berbagai bidang lain yang berkaitan dengan komunikasi. Tetapi, kita juga menghabiskan banyak waktu untuk melakukan persuasi antar pribadi, baik sebagai sumber maupun sebagai penerima. Dalam perjumpaan antar pribadi sehari-hari kita berusaha mengubah sikap dan perilaku orang lain. Kita berusaha mengajak mereka melakukan sesuatu, mencoba cara diit yan baru, membeli produk tertentu, menonton film, membaca buku, rnengambil mata kuliah tertentu, meyakini bahwa sesuatu itu salah atau benar, menyetujui atau mengecam gagasan tertentu, dan sebagainya.

3. Untuk bermain

Kita menggunakan banyak perilaku komunikasi kita untuk bermain dan menghibur diri. Kita mendengarkan pelawak, pembicaraan, musik, dan film sebagian besar untuk hiburan. Demikian pula banyak dari perilaku komunikasi kita dirancang untuk menghibur orang lain (menceritakan lelucon mengutarakan sesuatu yang baru, dan mengaitkan cerita-cerita yang menarik). Adakalanya hiburan ini merupakan tujuan akhir, tetapi adakalanya ini merupakan cara untuk mengikat perhatian orang lain sehingga kita dapat mencapai tujuan-tujuan lain.

c. Macam - Macam Komunikasi

Pada dasarnya setiap orang dapat berkomunikasi satu sama lain karena manusia selain makhluk individu juga sekaligus makhluk social yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi dengan sesamanya. Namun tidak semua orang dapat secara terampil berkomunikasi, oleh karena itu perlu dikenali berbagai cara penyampaian informasi.

1. Menurut cara penyampaian informasi dapat dibedakan menjadi :
   a. Komunikasi Lisan
      1). Yang terjadi secara langsung dan tidak dibatasi oleh jarak, dimana dua belah pihak dapat bertatap muka, misalnya dialog dua orang.
      2). Yang terjadi secara tidak langsung karena dibatasi oleh jarak, misalnya komunikasi lewat telepon dan sebagainya.

   b. Komunikasi Tertulis
      1). Naskah, yang biasanya dipergunakan untuk menyampaikan berita yang bersifat kompleks
      2). Gambar dan foto karena tidak dapat dilukiskan dengan kata-kata atau kalimat.

2. Komunikasi Menurut Kelangsungannya

   Menurut Kelangsungannya, komunikasi dapat dibedakan menjadi :

   a. Komunikasi Langsung

      Proses komunikasi dilaksanakan secara langsung tanpa bantuan perantara orang ketiga ataupun media komunikasi yang ada dan tidak dibatasi oleh jarak.

   b. Komunikas Tidak Langsung

      Proses komunikasinya dilaksanakan dengan bantuan pihak ketiga atau bantuan alat-alat atau media komunikasi.

3. Komunikasi Menurut Prilaku

   Komunikasi menurut prilaku dapat dibedakan menjadi :

   a. Komunikasi Formal

      Komunikasi yang terjadi diantara organisasi / perusahaan yang tata caranya telah diatur dalam struktur organisasinya, misalnya rapat kerja perusahaan, konferensi, seminar dan sebagainya.

b. Komunikasi Informal

Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi atau perusahaan yang tidak ditentukan dalam struktur organisasi dan tidak mendapat pengakuan resmi yang mungkin tidak berpengaruh terhadap kepentingan organisasi atau perusahaan, misalnya kabar burung, desas-desus, dan sebagainya.

c. Komunikasi Nonformal

Komunikasi yang terjadi antara komunikasi yang bersifat formal dan informal, yaitu komunikasi yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan organisasi atau perusahaan dengan kegiatan yang bersifat pribadi anggota organisasi atau perusahaan tersebut, misalnya rapat tentang ulang tahun perusahaan, dan sebagainya.

4. Komunikasi Menurut Maksud Komunikasi

Menurut maksud komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Berpidato
b. Memberi Ceramah
c. Memberi Prasaran
d. Wawancara
e. Memberi Perintah atau Tugas

Dengan demikian jelas bahwa inisiatif komunikator menjadi faktor penentu, demikian pula kemampuan komunikator tersebutlah yang memegang peranan keberhasilan proses komunikasinya.

5. Komunikasi Menurut Ruang Lingkup

Menurut Ruang Lingkupnya, komunikasi dapat dibedakan sebagai berikut :

a. Komunikasi Internal

Komunikasi yang berlangsung dalam ruang lingkup atau lingkungan organisasi atau perusahaan yang terjadi diantara anggota organisasi atau perusahaan tersebut saja.

Komunikasi internal dapat dibedakan menjadi 3 macam yaitu :

1). Komunikasi vertikal yang terjadi dalam bentuk komunikasi dari atasan kepada bawahan, misalnya perintah, teguran, pujian, dan sebagainya.

2). Komunikasi horizontal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi / kantor diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan sejajar .

3). Komunikasi diagonal yang terjadi di dalam ruang lingkup organisasi atau kantor diantara orang-orang yang mempunyai kedudukan tidak sama pada posisi tidak sejalur vertikal.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi yang berlangsung antara organisasi atau perusahaan dengan pihak masyarakat yang ada diluar organisasi atau perusahaan tersebut.

Komunikasi dengan pihak luar dapat berbentuk :

1). Ekspose, pameran, promosi dan sebagainya

2). Konperensi pers

3). Siaran televisi, radio dan sebagainya

4). Bakti sosial, pengabdian pada masyarakat dan sebagainya

Komunikasi eksternal dimaksudkan untuk mendapatkan pengertian, kepercayaan, bantuan dan kerjasama dengan masyarakat.

6. Komunikasi Menurut Aliran Informasi

Komunikasi menurut Aliran Informasi dapat dibedakan menjadi :

a. Komunikasi satu arah (simplex), komunikasi yang berlangsung satu pihak saja (one way Communication).

b. Komunikasi dua arah Komunikasi yang bersifat timbal balik (two ways communication).

c. Komunikasi ke atas, komunikasi yang terjadi dari bawahan kepada atasan.

d. Komunikasi ke bawah, komunikasi yang terjadi dari atasan kepada bawahan.

e. Komunikasi kesamping, komunikasi yang terjadi diantara orang yang memiliki kedudukan sejajar.

7. Komunikasi Menurut Jaringan Kerja

Didalam sebuah organisasi atau perusahaan, komunikasi akan terlaksana menurut system yang ditetapkan dalam jaringan kerja. Komunikasi menurut

jaringan kerja ini dapat dibedakan menjadi :

a. Komunikasi jaringan kerja rantai, komunikasi terjadi menurut saluran hirarki organisasi dengan jaringan komando sehingga mengikuti pola komunikasi formal.

b. Komunikasi jaringan kerja lingkaran, komunikasi terjadi melalui saluran komunikasi yang berbentuk seperti lingkaran.

c. Komunikasi jaringan bintang, komunikasi ini terjadi melalui satu sentral dan saluran yang dilalui lebih pendek.

8. Komunikasi Menurut Peranan Individu

Dalam komunikasi ini, peranan individu sangat mempengaruhi keberhasilan proses komunikasinya. Ada beberapa macam antara lain :

a. Komunikasi antar individu dengan individu yang lain, komunikasi ini terlaksana baik secara nonformal maupun informal, yang jelas individu yang bertindak sebagai komunikator harus mampu mempengaruhi individu yang lain.

b. Komunikasi antar individu dengan lingkungan yang lebih luas, komunikasi ini terjadi karena individu yang dimaksud memiliki kemampuan yang tinggi untuk mengadakan hubungan dengan lingkungan yang lebih luas.

c. Komunikasi antar individu dengan dua kelompok atau lebih, komunikasi ini individu berperan sebagai perantara antara dua kelompok atau lebih, sehingga dituntut kemampuan yang prima untuk menjadi penyelaras yang harmonis.

9. Komunikasi Menurut Jumlah Yang Berkomunikasi

Komunikasi menurut Jumlah yang berkomunikasi, dapat dibedakan menjadi :

a. Komunikasi Perseorangan, komunikasi yang terjadi secara perseorangan atau individual antara pribadi dengan pribadi tentang permasalahan yang bersifat pribadi juga.

b. Komunikasi Kelompok, komunikasi yang berlangsung dalam suatu kelompok atau grup tentang masalah-masalah yang menyangkut kepentingan banyak orang dalam kelompok. Komunikasi ini lebih terbuka dibandingkan dengan komunikasi perseorangan.

2. Unsur-unsur Komunikasi

Seringkali komunikasi antara dua orang atau lebih tidak berjalan dengan baik karena mereka dapat saja menggunakan satu istilah atau kata yang sama, akan tetapi mempunyai arti yang berbeda. Hal yang pertama dilakukan adalah memahami bentuk dasar komunikasi. Karena seorang komunikator yang baik harus memiliki beberapa alat komunikasi yang menunjang dalam menyampaikan suatu pesan. Seperti bagaimana cara menempatkan kata dalam suatu komunikasi sehingga memiliki arti dan bisa menarik minat dan simpati dari para pendengarnya dan mengajak peserta untuk ikut aktif dalam berkomunikasi seperti dalam kegiatan diskusi.

Untuk itu dalam proses komunikasi perlu memperhatikan unsur-unsur yang mutlak harus dipenuhi. Apabila salah satu unsur tidak ada, maka komunikasi tidak akan terjadi.Komunikasi meliputi 6 unsur, kemudian dikenal dengan formula 5 W + 1 H, yakni :

1. Komunikator = *who [communicator, source, sender]*
2. Pesan = *says what [message]*
3. Komunikan = *to whom [communicant, communicatee, reciever, recipient]*
4. Konteks = *in what contexs*
5. Media = *in which channel [channel, media]*
6. Efek *[effect, impact, influence]*

Penjelasan :

1. **Komunikator/***Sender*

Komunikator/sender/pengirim adalah orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan. Tanggung jawab dari seorang Komunikator/ sender/pengirim adalah:

a. Mengirim pesan dengan jelas
b. Memilih channel/saluran/media yang cocok untuk mengirim pesan
c. Meminta kejelasan bahwa pesan telah diterima dengan baik

Untuk itu komunikator dalam menyampaikan pesan/informasi/berita harus memperhatikan dengan siapa dia berkomunikasi, apa yang akan dia sampaikan, dan bagaimana cara menyampaikannya.

2. Pesan/Messege

Pesan dapat diartikan sebagai sesuatu yang berupa gagasan, pendapat, informasi, atau instruksi yang disampaikan komunikator kepada orang lain atau dari satu lembaga ke lembaga lain, dari satu orang ke lembaga lain.

3. Komunikan/*Receiver*

Komunikan/penerima adalah partner/rekan dari komunikator dalam bentuk komunikasi. Tanggung jawab penerima pesan adalah:

a. Berkonsentrasi pada pesan untuk mengerti dengan baik dan benar akan pesan yang diterima

b. Memberikan umpan balik (*feedback*) pada pengirim untuk memastikan pembicara/pengirim bahwa pesan yang telah diterima dan dimengerti.

4. Konteks

Konteks komunikasi banyak dipengaruhi faktor psikologis dan fisikal, banyak konteks komunikasi yang sengaja dibuat untuk memungkinkan terjadinya komunikasi bisnis. Variabel konteks sangat penting dalam kegiatan dan proses komunikasi bisnis, karena konteks sangat mempengaruhi keberhasilan komunikasi.

5. Saluran/Media/*Channel*

Media adalah saluran yang digunakan sebagai alat untuk mengirimkan pesan. Media ini dapat berupa telepon, faximile, surat, internet, e-mail dan lain sebagainya.

6. Efek/Respon/Tanggapan

Digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan atau proses komunikasi. Variabel efek ini tidak selalu langsung terjadi atau dilihat hasilnya, tetapi terkadang tertunda dan membutuhkan waktu yang sulit dibatasi. Oleh karena itu, anda tidak usah terburu-buru untuk mengevaluasi bahwa komunikasi yang anda lakukan tidak berhasil atau belum berhasil.

Dalam praktek komunikasi, channel/media tidak selalu diperlukan oleh komunikator. Artinya komunikasi dapat dilakukan secara langsung tanpa medium, dimana isi pesan komunikator sampai pada komunikan tanpa melalui media dan *feedback* dari komunikan kepada komunikator juga tidak melalui media. Proses komunikasi ini disebut sebagai komunikasi langsung atau *face to face/direct communication.*

Terdapat beberapa ciri komunikasi *face to face* menurut Liliweri sebagaimana dikutip Endang Lestari dan MA Maliki yaitu:

a. Arus pesan cenderung dua arah

b. Konteks komunikasinya tatap muka

c. Tingkat umpan balik yang terjadi tinggi

d. Kemampuan mengatasi tingkat selektivitas terutama *selective exposure* tinggi

e. Kecepatan jangkauan terhadap *audience* yang besar relative lambat

f. Efek yang mungkin terjadi ialah perubahan sikap

Namun demikian, di era informasi saat ini. media komunikasi sebagai unsur yang sangat penting dalam menunjang kecepatan dan keakuratan penyampaian informasi, hendaknya dimanfaatkan secara optimal. Terdapat berbagai macam pilihan saluran komunikasi yang dapat dilakukan seperti melalui surat, laporan, telegram, sms, telepon, *intercome*, *paging*, konfrensi, orasi, *faximile*, *e-mail, voice mail, teleconference* dan sebagainya. Pemilihan media yang tepat akan menjadikan komunikasi lebih efektif. Dalam memilih media komunikasi hendaknya mempertimbangkan hal-hal seperti: kemampuan komunikan menangkap informasi, kemudahan, biaya, kecepatan informasi sampai pada komunikan, kecepatan mendapatkan *feedback*.

3. Bentuk-bentuk Komunikasi

Pesan atau berita yang disampaikan dalam berkomunikasi bisa dalam berkomunikasi bisa dalam berbagai bentuk. Dimana bentuk pesan ini akan mempengaruhi pilihan saluran/media yang cocok digunakan untuk menyampaikan berita tersebut. Ada tiga macam bentuk berita:

a. Berita yang bersifat *Audible*

Berita yang bersifat *Audible* adalah berita yang dapat didengar, baik langsung maupun tidak langsung misalnya melalui sarana telepon, radio, lonceng, ataupun sirine.

b. Berita yang bersifat *Visual*

Berita yang bersifat *Visual* adalah berita yang dapat dilihat, yang berbentuk tulisan, gambar-gambar, poster serta tanda-tanda seperti sinar lampu, bendera.

c. Berita yang bersifat *Audio-Visual*

Berita yang bersifat *Audio-Visual* adalah berita yang dapat didengar dan dilihat, baik melalui televise, film, pameran maupun kesenian.

Komunikasi juga mempunyai berbagai macam bentuk tergantung dari segi mana kita memandangnya, Dari segi penyampaian pesan komunikasi dibedakan menjadi secara lisan dan tertulis.

1. Dari segi kemasan pesan komunikasi dibedakan menjadi secara verbal (dengan berbicara) atau dengan non verbal (dengan bahasa isyarat)
2. Dari segi kemasan keresmian pelaku komunikasi, saluran komunikasi dibedakan menjadi bentuk formal dan non formal
3. Dari segi pasangan komunikasi komunikasi dibedakan menjadi komunikasi intrapersonal dan interpersonal

Penjelasan :

a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal (*verbal communication*) merupakan salah satu bentuk komunikasi yang disampaikan kepada pihak lain melalui tulisan (*written*) dan lisan (*oral*). Contohnya adalah membaca majalah, mambaca surat kabar, mempresentasikan makalah dalam suatu acara seminar dan lain-lain.

Sedangkan komunikasi verbal memilki tipe yang dibedakan menjadi dua yaitu, berdasarkan aktif atau pasifnya peserta komunikasi dalam proses komunikasi. Dimana komunikasi verbal dapat bertindak sebagai komunikator atau pengirim pesan dan dapat bertindak sebagai *audience*

Adapun dalam berkomunikasi secara verbal, dibutuhkan pengungkapan kata-kata yang disusun dalam suatu pola yang berarti, baik dalam bentuk tulisan maupun lisan, seperti :

b. Berbicara dan Menulis

Suatu pesan yang sangat penting dan kompleks, sebaiknya disampaikan dengan menggunakan tulisan, seperti surat, memo dan laporan

c. Mendengarkan dan Membaca

Untuk mencapai komunikasi yang efektif, maka diperlukan komunikasi dua arah, dimana orang-orang yang terlibat di dalamnya memerlukan ketrampilan mendengar (*listening*) dan membaca (*reading*).

d. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal merupakan bentuk komunikasi yang paling mendasar dalam komunikasi bisnis. Walaupun pada umumnya komunikasi nonverbal memiliki sifat kurang terstruktur sehingga sulit untuk dipelajari, seperti memahami dalam penggunaan bahasa isyarat, ekspresi wajah, gerakan tubuh, sandi, simbol-simbol, warna dan intonasi suara. Dalam penyampaiannya, komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal memilki arti yang berbeda-beda, seperti dalam komunikasi nonverbal. pesan yang disampaikan biasanya dilakukan secara spontan tanpa memiliki rencana dan dilakukan secara tidak sadar dan bersifat alami

Adapun Komunikasi Nonverbal memilki beberapa tujuan, yaitu:

- Menyediakan dan memberikan informasi
- Mangatur alur suatu percakapan
- Mengekspresikan emosi
- Memberi sifat dan melengkapi, menentang atau mengembangkan pesan-pesan verbal
- Mengendalikan atau mempengaruhi orang lain
- Mempermudah tugas-tugas khusus, misalnya dalam memberikan pengajaran pada saat kuliah

Kadang dalam prakteknya, di dalam suatu komunikasi bisnis terjadi penggabungan antar komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal dalam suatu situasi. Karena biasanya kata-kata yang disampaikan dalam suatu komunikasi atau percakapan kadang hanya membawa sebagian dari pesan.

Dan relevansinya dalam komunikasi bisnis, tipe komunikasi nonverbal dapat menentukan kredibilitas dan kepemimpinan seseorang, yang dapat dilihat dari karateristik suara, penampilan, sentuhan, gerakan dan posisi tubuh juga melalui ekspresi wajah dan mata.

e. Komunikasi intrapersonal dan interpersonal

Menurut Wiryanto (2004), komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang. Sedangkan menurut Febrina (2008), komunikasi interpersonal adalah interaksi orang ke orang, dua arah, verbal dan non verbal. Saling berbagi informasi dan perasaan antara individu dengan individu atau antar individu di dalam kelompok kecil. Komunikasi interpersonal menunjuk kepada komunikasi dengan orang lain. Komunikasi jenis ini dibagi lagi menjadi komunikasi diadik, komunikasi publik, dan komunikasi kelompok-kecil. Model Jendela Johari memusatkan pada keseimbangan komunikasi interpersonal. Termasuk dalam komunikasi interpersonal adalah :

- Pidato
- Komunikasi non verbal
- Penyimpulan
- Parafrase

Memiliki komunikasi interpersonal yang baik mendukung proses-proses seperti :

- Perdagangan
- Konseling
- Pelatihan
- Bimbingan
- Pemecahan Konflik

Komunikasi interpersonal merupakan subyek dari beberapa disiplin dalam bidang psikologi, terutama analisis transaksional. Komunikasi ini dapat dihalangi oleh gangguan komunikasi atau oleh kesombongan, sifat malu, dan lain-lain.

4. Keterampilan Dasar Berkomunikasi

Untuk dapat mengembangkan kemampuan dalam berkomunikasi secara efektif, baik secara personal maupun professional paling tidak kita harus menguasai empat jenis keterampilan dasar dalam berkomunikasi, yaitu :

a. menulis,
b. membaca,
c. berbicara;
d. mendengar

Persentase penggunaan saluran komunikasi adalah sebagai berikut :

a. Menulis (*writing*): 9%
b. Mendengarkan (*listening*): 45%
c. Membaca (*reading*) : 16%
d. Berbicara (*speaking*) : 30%

Disadari ataupun tidak, setiap hari kita melakukan, paling tidak, satu dari keempat hal tersebut diatas dengan lingkungan kita. Seperti juga pernafasan, komunikasi sering dianggap sebagai suatu kejadian otomatis dan terjadi begitu saja, sehingga seringkali kita tidak memiliki kesadaran untuk melakukannya secara efektif.

Aktivitas komunikasi adalah aktivitas rutin serta otomatis dilakukan, sehingga kita tidak pernah mempelajarinya secara khusus, seperti bagaimana menulis

ataupun membaca secara cepat dan efektif ataupun berbicara secara efektif serta menjadi pendengar yang baik.

Menurut Stephen Covey, komunikasi merupakan keterampilan yang penting dalam hidup manusia. Unsur yang paling penting dalam berkomunikasi adalah bukan sekedar apa yang kita tulis atau yang kita katakan, tetapi karakter kita dan bagaimana kita menyampaikan pesan kepada penerima pesan. Penerima pesan tidak hanya sekedar mendengar kalimat yang disampaikan tetapi juga membaca dan menilai sikap kita. Jadi syarat utama dalam komunikasi yang efektif adalah karakter kokoh yang dibangun dari fondasi etika serta integritas pribadi yang kuat.

Tidak peduli seberapa berbakatnya seseorang, betapapun unggulnya sebuah tim atau seberapapun kuatnya kasus hukum, keberhasilan tidak akan diperoleh tanpa penguasaan keterampilan komunikasi yang efektif. Keterampilan melakukan komunikasi yang efektif akan berperan besar dalam mendukung pencapaian tujuan dari seluruh aktivitas. Untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif, maka kemampuan untuk mengirimkan pesan atau informasi yang baik, kemampuan untuk menjadi pendengar yang baik, serta keterampilan menggunakan berbagai media atau alat audio visual merupakan bagian yang sangat penting

5. Proses Komunikasi

Menurut Courtland L Bovee dan Jhon V. Thilt dalam *Business Communication Today*, proses komunikasi (*Comunication Process*) terdiri atas enam tahap, yaitu :

a. Pengirim mempunyai suatu ide atau gagasan.

b. Pengirim mengubah ide menjadi suatu pesan.

c. Pengirim menyampaikan pesan.

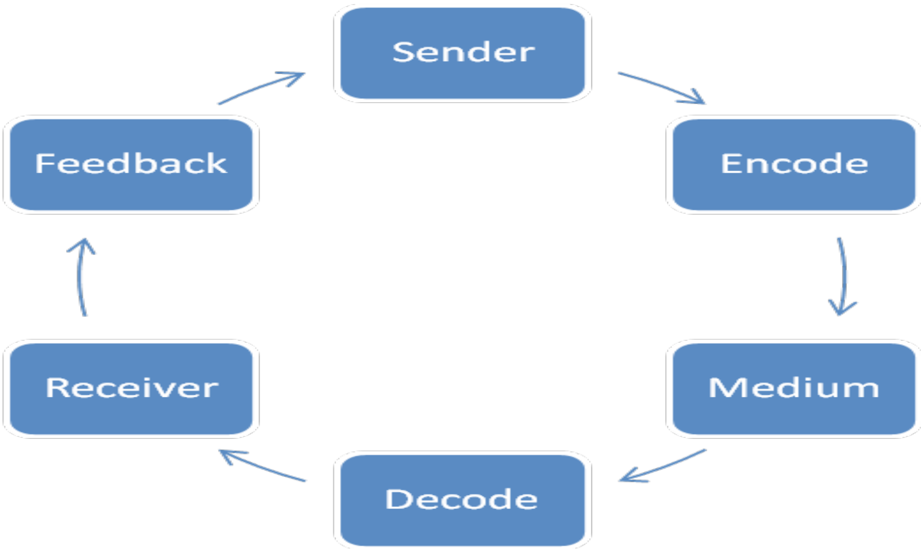
d. Penerima menerima pesan

e. Penerima menafsirkan pesan

f. Penerima memberi tanggapan dan mengirim umpan balik kepada pengirim

Dalam proses komunikasi sebelum mengirimkan pesan, komunikator akan terlebih dahulu mengemasnya dalam bentuk yang dianggap sesuai dan dapat diterima serta dimengerti oleh komunikan. Pengemasan pesan ini dinamakan *encoding*. *Encoding* secara harfiah berarti memasukkan dalam kode. Dengan *encoding* itu komunikator memasukkan atau mengungkapkan perasaannya ke dalam kode atau lambang dalam bentuk kata-kata atau non kata, seperti raut wajah, atau gerak-gerik.

Setelah pesan sampai pada komunikan, bila ada *feedback*, maka komunikan akan bertindak sebagai komunikator, yaitu memasukkan kode yang disebut *decoding* untuk disampaikan kembali kepada komunikator. Proses komunikasi dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1: Proses Komunikasi Dasar

Proses komunikasi harus merupakan komunikasi dua arah. Yakni, pengirim menuliskan dan mengirimkan pesan melalui media yang dipilihnya, dan penerima pesan menuliskan kembali pesan yang telah dia terima, serta menyampaikan bahwa pesan telah diterima dengan baik dan benat. Dalam proses komunikasi dapat terjadi gangguan (*noise*) yang disebabkan oleh berita yang disampaikan tidak jelas, sehingga penerima mengartikannya tidak secara menyeluruh, atau gangguan lain yang mempengaruhi media komunikasi.

Proses komunikasi mempunyai dua model yaitu model linier dan model sirkuler.

1. Model linier

   Model ini mempunyai ciri sebuah proses yang hanya terdiri dari dua garis lurus, dimana proses komunikasi berawal dari komunikator dan berakhir pada komunikan.

2. Model sirkular

   Pada model sirkuler proses komunikasi berawal dari *sender* kepada *receiver* kemudian *receiver* memberikan umpan balik (*feedback*), dan proses ini bisa berulang-ulang sehingga membentuk lingkaran.

C. RANGKUMAN

1. Komunikasi adalah semua dalam upaya menyampaikan pesan, pendapat, perasaan, atau memberikan berita atau informasi kepada orang lain.
2. Berita atau informasi itu dapat berupa perintah, saran, dan pendapat, baik dalam bentuk ucapan langsung maupun dalam bentuk tulisan, gambar, kode, atau lainnya yang berupa pengumuman, edaran dan lain sebagainya.
3. Dalam berkomunikasi terdapat tiga unsur yang mutlak harus dipenuhi yaitu:
   a. Komunikator/*sender*/pengirim yaitu orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan
   b. Komunikan/*receiver*/penerima adalah partner/rekan dari komunikator dalam komunikasi
   c. Saluran/media/*Channel* adalah saluran yang digunakan sebagai alat untuk mengirim pesan
   d. Proses komunikasi mempunyai dua model yaitu linier dan model sirkuler

D. LATIHAN

1. Apa yang dimaksud komunikasi? Jelaskan dengan kata-kata Anda sendiri.
2. Sebutkan unsur-unsur dalam komunikasi dan sebutkan peran masing-masing unsur dalam komunikasi tersebut?
3. Sebutkan bentuk-bentuk komunikasi dan berikan contohnya?.
4. Ceritakan kembali proses komunikasi yang Saudara pahami?.
5. Apa yang dimaksud dengan noise dalam proses komunikasi? Jelaskan dan berikan contohnya.

KEGIATAN BELAJAR 7

KOMUNIKASI BISNIS

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran Komunikasi bisnis, peserta Diklat :

1. Dapat mengetahui arti komunikasi bisnis.
2. Dapat mengetahui peranan komunikasi dalam dunia bisnis.
3. Dapat mengetahui hambatan dalam komunikasi bisnis.
4. Dapat mengetahui cara mengatasi hambatan komunikasi bisnis
5. Dapat mengetahui keberhasilan komunikasi bisnis.
6. Dapat mengetahui pentingnya menguasai kemampuan komunikasi bisnis.

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Komunikasi Bisnis

Selain komunikasi ada juga faktor penting yang harus kita lakukan, yaitu bisnis, yah bisnis, karena dengan bisnis kita bisa menghasilkan simbiosis mutualisme untuk memenuhi kebutuhan dan hasrat hidup kita sebagai manusia.Jika komunikasi adalah elemen yang membedakan kita sebagai makhluk hidup dengan benda, bisnis juga merupakan elemen penting yang tidak hanya membedakan kita dengan benda, tetapi juga membedakan kita sebagai manusia dengan hewan (walaupun saya tidak tau juga apakah hewan menjalankan roda bisnis, karena yang saya tahu hewan sangat patuh pada hukum rimbanya).

Kita gabungkan dua kekuatan elemen ini, Komunikasi dengan Bisnis, pasti akan menjadi sesuatu yang luar biasa, terlebih jika kita berhasil menguasai penyatuan keduanya ini namun, sebenarnya apakah komunikasi bisnis ini?

Komunikasi Bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam jenis dan bentuk komunikasi untuk mencapai tujuan bisnis.Karena Komunikasi bisnis ini merupakan komunikasi yang terjadi di dunia bisnis, kita tidak boleh melanggar norma-norma yang ditetapkan oleh dunia bisnis ketika melakukan komunikasi.

Berikut adalah beberapa pengertian komunikasi bisnis, antara lain :

Komunikasi bisnis, adalah setiap komunikasi yang digunakan untuk membangun *partnerships*, sumber daya intelektual, untuk mempromosikan satu gagasan; suatu produk; servis; atau suatu organisasi, dengan sasaran untuk menciptakan nilai bagi bisnis yang dijalankan. Komunikasi Bisnis meliputi pengetahuan yang menyeluruh dari sisi internal dan eksternal bisnis tersebut. Komunikasi yang internal termasuk komunikasi visi (perseroan/perusahaan), strategi, rencana-rencana, kultur/budaya perusahaan, nilai-nilai dan prinsip dasar yang terdapat di perusahaan, motivasi karyawan, serta gagasan-gagasan, dll. Komunikasi eksternal termasuk merek, pemasaran, iklan, hubungan pelanggan, humas, hubungan-hubungan media, negosiasi-negosiasi bisnis, dll. Bagaimanapun bentuknya, semua hal tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu menciptakan suatu nilai bisnis (*create business value*).

Komunikasi bisnis adalah komunikasi yang digunakan dalam dunia bisnis yang mencakup berbagai macam bentuk komunikasi baik komunikasi verbal maupun nonverbal.

Komunikasi bisnis adalah proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur dan sistem organisasi. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif tetapi juga haruslah Persuasif, agar pihak lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan atau melakukan suatu perbuatan atau kegiatan.

Komunikasi bisnis adalah proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur dan sistem organisasi. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif tetapi juga haruslah Persuasif, agar pihak lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan atau melakukan suatu perbuatan atau kegiatan.

Komunikasi bisnis berbeda dengan komunikasi antar pribadi maupun komunikasi lintas budaya. Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communications*) merupakan bentuk komunikasi yang lazim dijumpai dalam kehidupan sehari-hariantara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan komunikasi lintas budaya (*intercultural / communication*) merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan antara dua orang atau lebih, yang masing – masing memiliki budaya yang berbeda.

2. Peranan Komunikasi Dalam Dunia Bisnis

Penyelenggaraan Komunikasi dengan Pasar
Dengan timbulnya situasi " Ekonomic Of Relatife Plenty " dewasa ini pengusaha harus beerusaha untuk menutup jurang yang terbentang antara produsen dengan masyarakat konsumen selaku pembeli atau pemakai barang dan jasa yang dihasilkan. Menjadi tugas dan tanggung jawabnya selaku seorang pengusaha untuk selalu dapat mempengaruhi besarnya permintaan akan barang produksi perusahaannya, selalu berusaha untuk mencari pembeli yang dihasilkannya. Sebagai pengusaha dia harus memberitakan penyempurnaan- penyempurnaan produksi yang telah dicapinya, dimana barang yang di hasilkan dapat di peroleh masyarakat konsumen. Setiap pengusaha harus memelihara konsumen dengan pasar.

Penyelenggaran komunikasi dengan pasar, merupakan suatu syarat mutlak bagi setiap produsen yang menghasilkan produk secara besar-basaran yang ditunjukan kepada para konsumen yang tidak dikenalnya. Penyelenggaraan komunikasi dengan pasar juga dapat disebut suatu syarat mutlak bagi pengusaha yang ingin menjamin kelangsungan hidup perusahaannya dan terus maju berkembang.

Dalam lingkungan bisnis ada aneka sarana komunikasi perdagangan yang dapat dipergunakan para pengusaha untuk berkomunikasi dengan konsumen. Sarana-sarana komunikasi perdagangan yang tersedia antara lain dalam wujud pengirimin surat, pengiriman kawat, percakapan telepon, kunjungan pribadi dll. Jenis-jenis sarana komunikasi perdagangan yang disebut tadi hanya sesuai bilamana dipergunakan dalam daerah pemasaran barang dan jasa yang ruang lingkupnya terbatas.

Untuk berkomunikasi dalam daerah pemasaran yang sangat luas, dimana calon konsumen kita jumlahnya beribu-ribu bahkan mungkin mencapai jutaan dan puluhan juta. Kita memerlukan sarana komunikasi yang khusus seperti periklanana. Karena periklanan dalam rangkaian usaha yang dilakukan setiap pengusaha merupakan suatu alat pemasaran yang bidang geraknya justru bergerak dalam komunikasi masa.

a. Konsep Dasar dan Peranan komunikasi dalam dunia bisnis

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam konunikasi. Pentingnya komunikasi bagi manusia tidaklah dapat dipungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet dan berantakan. Misalnya bila dalan suatu sekolah kepala sekolah tidak memberi informasi kepada guru-guru mengenai kapan sekolah dimulai sesudah libur semester dan apa bidang studi yang harus diajarkan oleh masing-masing guru, maka besar kemungkinannya guru

tidak datang mengajar. Akibatnya, murid-murid tidak belajar. Hal ini menjadikan sekolah tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Dari contoh itu kelihatan, bahwa dengan kelupaan memberi informasi saja sudah memberikan efek yang lebih besar bagi sekolah. Karena pentingnya komunikasi dalam organisasi maka perlu menjadi perhatian pengelola agar dapat membantu dalam pelaksanaan tugasnya. Komunikasi yang efektif adalah penting bagi semua organisasi. Oleh karena itu, para pemimpin organisasi dan para komunikator dalam organisasi perlu memahami dan menyempurnakan kemampuan komunikasi mereka (Kohler 1981). Untuk memahami komunikasi ini dengan mudah, perlu terlebih dahulu mengetahui konsep-konsep dasar komunikasi. Karena itu, pada bab 1 ini disajikan dahulu konsep-konsep dasar komunikasi seperti definisi komunikasi, model komunikasi, komponen dasar komunikasi dan prinsip-prinsip komunikasi.

b. Hambatan dalam Komunikasi Bisnis

Faktor hambatan yang biasanya terjadi dalam proses komunikasi, dapat dibagi dalam 3 jenis sebagai berikut:

1). Hambatan Teknis

Hambatan jenis ini timbul karena lingkungan yang memberikan dampak pencegahan terhadap kelancaran pengiriman dan penerimaan pesan. Dari sisi teknologi, keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi, akan semakin berkurang dengan adanya temuan baru di bidang teknologi komunikasi dan sistim informasi, sehingga saluran komunikasi dalam media komunikasi dapat diandalkan serta lebih efisien.

2). Hambatan Semantik

Gangguan semantik menjadi hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau idea secara efektif. Definisi semantik adalah studi atas pengertian, yang diungkapkan lewat bahasa. Suatu pesan yang kurang jelas, akan tetap menjadi tidak jelas bagaimanapun baiknya transmisi.

Untuk menghindari mis-komunikasi semacam ini, seorang komunikator harus memilih kata-kata yang tepat dan sesuai dengan karakteristik komunikannya, serta melihat dan mempertimbangkan kemungkinan penafsiran yang berbeda terhadap kata-kata yangdigunakannya.

3). Hambatan Manusiawi

Hambatan jenis ini muncul dari masalah-masalah pribadi yang dihadapi oleh orang-orang yang terlibat dalam komunikasi, baik komunikator maupunkomunikan. Perbedaan latar belakang perbendaharaan bahasa, dan pernyataan emosional, juga dapat menimbulkan munculnya kesalahpahaman antara pengirim dan penerima

pesan. Masalah-masalah tersebut antara lain :

1. Masalah dalam mengembangkan pesan
2. Masalah dalam menyampaikan pesan
3. Masalah dalam menafsirkan pesan

c. Mengatasi Hambatan Komunikasi Bisnis

Untuk dapat melakukan komunikasi yang efektif diperlukan beberapa persyaratan, atara lain : persepsi, ketetapan, kredibilitas, pengendalian, dan kecocokan / keserasian.

Komunikasi yang efektif dapat mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi dengan memperhatikan tiga hal sebagai berikut:

1. Membuat satu pesan secara lebih berhati-hati
2. Minimalkan gangguan dalam proses komunikasi
3. Mempermudah upaya umpan balik antara si Pengirim dan si penerima pesan

Menurut Cruden dan Sherman, hambatan ini mencakup :

Hambatan yang berasal dari perbedaan individual manusia, seperti perbedaan persepsi, umur, keadaan emosi, status, keterampilan mendengarkan, pencarian informasi, penyaringan informasi.

Hambatan yang ditimbulkan oleh iklim psikologis dalam organisasi atau lingkungan sosial dan budaya, seperti suasana dan iklim kerja serta tata nilai yang dianut .

Ditinjau dari aspek bisnis, organisasi adalah sarana manajemen (dilihat dari aspek kegiatannya). Korelasi antara Ilmu Komunikasi dengan Organisasi terletak pada peninjauannya yang berfokus kepada manusia-manusia yang terlibat dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam lingkup organisasi, tujuan utama komunikasi adalah memperbaiki organisasi, yang ditafsirkan sebagai upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan manajemen. Komunikasi organisasi terjadi setiap saat. Dan dapat didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi. Suatu organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam hubungan hierarchies antara satu dengan lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Komunikasi bisnis adalah proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur (jenjang / level) dan sistem organisasi yang kondusif. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif, yaitu agar pihak lain mengerti dan tahu, tetapi juga haruslah Persuasif, agar pihak lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan atau melakukan suatu perbuatan atau kegiatan.

Dalam proses komunikasi semua pesan atau informasi yang dikirim akan diterima dengan berbagai perbedaan oleh penerima pesan/informasi, baik karena perbedaan latar belakang, persepsi, budaya maupun hal lainnya. Untuk itu, suatu pesan atau informasi yang disampaikan hendaknya memenuhi 7 syarat atau dikenal juga dengan 7 C, yaitu :

1. ***Completeness* (Lengkap)**

   Suatu pesan atau informasi dapat dikatakan lengkap, bila berisi semua materi yang diperlukan agar penerima pesan dapat memberikan tanggapan yang sesuai dengan harapan pengirim pesan.

2. ***Conciseness* (Singkat)**

   Suatu pesan dikatakan *concise* bila dapat mengutarakan gagasannya dalam jumlah kata sekecil mungkin (singkat, padat tetapi jelas) tanpa mengurangi makna, namun tetap menonjolkan gagasannya.

3. ***Consideration* (Pertimbangan)**

   Penyampaian pesan, hendaknya menerapkan empati dengan mempertimbangkan dan mengutamakan penerima pesan.

4. ***Concreteness* (konkrit)**

   Penyampaian pesan hendaknya disampaikan dengan bahasa yang gambalang, pasti dan jelas.

5. ***Clarity* (Kejelasan)**

   Pesan hendaknya disampaikan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan mudah diinterpretasikan serta memilik makna yang jelas.

6. ***Courtessy* (Kesopanan)**

   Pesan disampaikan dengan gaya bahasa dan nada yang sopan, akan memupuk hubungan baik dalam komunikas ibisnis.

7. ***Correctness* (ketelitian)**

   Pesan hendaknya dibuat dengan teliti, dan menggunakan tata bahasa, tanda baca dan ejaan dengan benar (formal atau resmi).

d. Indikator Keberhasilan Komunikasi Bisnis

Keberhasilan komunikasi di dalam suatu organisasi akan ditentukan oleh kesamaan pemahaman antara-orang yang terlibat dalam kegiatan komunikasi. Kesamaan pemahaman ini dipengaruhi oleh kejelasan pesan, cara penyampaian pesan, perilaku komunikasi, dan situasi (tempat dan waktu) komunikasi. Komunikasi organisasi biasanya menggunakan kombinasi cara berkomunikasi (lisan, tertulis dan tayangan) yang memungkinkan terjadinya peyerapan informasi dengan lebih mudah dan jelas.

Secara empiris, pemahaman orang perihal sesuatu hal akan lebih mudah diserap dan dipahami jika sesuatu tersebut diperlihatkan dibanding hanya diperdengarkan atau dibacakan. Dan akan lebih baik lagi hasilnya jika sesuatu yang dikomunikasikan tersebut, selain diperlihatkan juga sekaligus dipraktikkan.

Hasil studi tentang perilaku bisnis di kalangan eksekutif menunjukkan fakta bahwa kemampuan berkomunikasi merupakan unsur pokok di antara berbagai faktor personal yang diperlukan untuk mempromosikan menejemen organisasi atau mengatasi konflik manejemen (Boove dan Thill, 2002). Dengan kata lain, kemampuan berkomunikasi efektif sekaligus juga merupakan salah satu ciri mutu SDM karyawan. Istilahnya, komunikasi efektif dalam suatu organisasi dapat diumpamakan seperti *darah dalam tubuh* dan kunci kesuksesan.

Keberhasilan komunikasi bisnis juga sangat ditentukan oleh adanya efektivitas dalam komunikasi bisnis. Efektivitas komunikasi bisnis, seperti halnya jenis komunikasi lainnya ditentukan beberapa hal :

1. P*ersepsi*

Komunikator harus dapat memprediksi apakah pesan yang disampaikan dapat diterima komunikan.

2. Keberhasilan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Salah satu faktor keberhasilan komunikasi bisnis dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yaitu adanya proses integrasi informasi menyangkut ketersediaan komunikasi data yang tepat guna. Ini mencakup beberapa faktor antara lain, pertama, cakupan (*range*) produk jasa komunikasi data yang dimiliki. Dengan adanya hirarki, jenis, dan besar kecilnya manufaktur mempunyai perbedaan karakteristik sistem informasi yang dibutuhkan sehingga diperlukan jenis layanan komunikasi yang berbeda pula. Kedua, *Coverage*. Diperlukan provider yang dapat menyediakan layanan di lokasi manapun mengingat lokasi manufaktur yang menyebar dan terkadang di daerah yang terpencil (*rural area*). Ketiga, unjuk kerja (*performansi*). Performance yang tinggi merupakan syarat utama agar komunikasi selalu dapat dilakukan. Keempat, *Biaya*. Faktor biaya menjadi salah satu faktor yang perlu dipertimbangkan agar efisiensi tetap dapat ditingkatkan.

3. Ketepatan

Komunikan atau *audience* memiliki kerangka pikir. Agar komunikasi yang dilakukan tepat sasaran, komunikator perlu mengekspresikan hal yang ingin disampaikan sesuai dengan kerangka pikir komunikan.

4. Kredibilitas

Dalam berkomunikasi komunikator perlu memiliki suatu keyakinan bahwa komunikan dapat dipercaya. Sebaliknya dia juga harus bisa mendapatkan kepercayaan dari komunikan.

5. ***Pengendalian***

   Dalam komunikasi, komunikan memberika reaksa/umpan balik/feedback terhadap pesan yang disampaikan. Reaksi ini harus bisa diantisipasi sekaligus dikendalikan oleh komunikator sehingga tidak melenceng dari target komunikasi yang diharapkan.

6. ***Kecocokan***

   Komunikator yang baik selalu dapat menjaga hubungan persahabatan yang menyenangkan dengan komunikan.

Pendapat lain mengatakan bahwa agar komunikas berjalan secara efektif dan efisien maka ada 3 hal yang sangat penting yaitu :

1. Mampu membuat pesan dipahami.
2. Harus memahami pesan yang diharapkan yang dikirim kepada anda.
3. Kendali atas proses komunikasi harus diterapkan.

Selain itu agar dapat melakukan komunikasi bisnis yang efektif, seorang komunikan harus memiliki 3 kemampuan (*skill*), yaitu :

1. Empati,
2. Pembicara yang sederajat,
3. Proyeksi atau menciptakan dampak.

Dengan demikian apabila komunikasi bisnis berjalan secara efektif di suatu perusahaan akan dapat menghasilkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mempercepat Penyelesaian Masalah.
2. Memperkuat Pengambilan Keputusan.
3. ·Meningkatkan Profesionalisme.
4. Memberikan Respon yang Positif terhadap Stakeholder.
5. Meningkatkan Produktivitas.
6. Memperkuat hubungan Bisnis.

Peran komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting. Tidak ada seorangpun dalam keseharian tugasnya tanpa berkomunikasi. Baik itu bertema masalah pekerjaan maupun masalah di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga, politik, sosial dan ekonomi nasional. Semua ini pasti dilakukan lewat komunikasi. Juga baik itu dilakukan melalui jalur vertikal (atasan-bawahan) maupun jalur horisontal (kolega setingkat).

Seberapa jauh proses berkomunikasi itu berhasil dengan baik sangat ditentukan oleh kondisi dan perilaku manajer sebagai pengirim gagasan atau pesan, penerima pesan, media yang dipakai, teknologi informasi yanga ada, isi pesan dan cara pesan yang disampaikan serta suasana komunikasi itu sendiri. Keberhasilan itu akan dicerminkan oleh tidak adanya kesenjangan pemahaman antara pengirim dan penerima pesan sehingga para manajer merasa senang dan puas, begitu juga para karyawan.

e. Pentingnya Memiliki Kemampuan Komunikasi Bisnis

Tantangan seorang manajer di masa depan relatif akan semakin sulit, yang menuntut kemampuan untuk mengkomunikasikan ide gagasan dan tujuan dalam lingkungan organisasinya serta bagaimana menyampaikan produk atau jasa yang dimilikinya kepada pelanggan. Di sisi lain, proses manajemen, adalah suatu aktivitas komunikasi. Terdapat 6 kendala yang mungkin muncul saat manajer mengkomunikasikan bisnis organisasinya, yaitu :

1. **Struktur komunikasi yang buruk**

   Struktur komunikasi adalah faktor esensial, yang menentukan baik-buruknya komunikasi bisnis. Tidak penting apakah audiencenya hanya satu orang atau ribuan orang dan sekalipun di tengah bisingnya lingkungan bisnis dan pemasaran, pesan yang disampaikan haruslah terdengar dan dimengerti.

2. **Penyampaian yang lemah**

   Tidak menjadi menjadi masalah, apakah pesan itu penting atau impresif. Namun apabila disampaikannya tanpa "sentuhan yang kuat", hasilnya tidak akan dapat menyakinkan orang lain sesuai harapan. Disamping itu, meskipun telah dilakukan "sentuhan " yang sudah tepat ternyata seringkali juga masih memerlukan waktu untuk mendapatkan respons. Dengan demikian, pesan yang kuat, tidak boleh seperti lawakan yang tidak lucu. Pesan yang disampaikan haruslah 'menyentuh' secara kuat dan telak, tidak sekedar mengelus-elus atau mengingatkan.

3. **Penggunaan media yang salah**

   Perlu untuk mempertimbangkan siapa, dari kalangan atau status sosial mana dan karakteristik unik lainnya dari sasaran yang kita tuju, sehingga kita dapat memilih media yang tepat. Jika pesan yang disampaikan sangat kompleks, berikanlah ruang agar audience kita dapat mencerna pesan tersebut secara lebih leluasa, sesuai kecepatan mereka, seperti di kamar tidur, kamar mandi, televise, radio, majalah, koran dan lain sebagainya.

4. **Pesan yang campur aduk**

   Pesan yang campur aduk, hanya akan menimbulkan kebingungan atau bahkan cemoohan dari audience. Seperti, larangan untuk memberikan

hadiah kepada klien, tetapi pada saat yang sama memberikan pengecualian untuk klien-klien baru atau pelanggan VIP yang berpotensi besar pada bisnis perusahaan. Sementara, kriteria dari klien potensial atau pelanggan VIP tersebut tidak dirinci secara jelas.

5. Salah Audience

Topik yang dipilih hendaknya relevan dan sesuai dengan ekspektasi audience. Sebagai contoh, misalnya dalam event pertemuan antara wakil dari Pemerintah dan Pengusaha, namun dalam presentasi disajikan tentang analisis situasi politik dan pemerintahan, sedangkan para pengusaha, sebenarnya lebih mengharapkan penjelasan bagaimana tindakan atau langkah-langkah konkrit yang diambil pemerintah untuk menciptakan iklim usaha yang kondusif.

6. Lingkungan yang mengganggu

Lingkungan yang mengganggu jelas merupakan kendala dalam komunikasi, sehingga pesan yang disampaikan tidak dapat diterima / didengar secara optimal. Seperti Suara penyaji yang tidak cukup terdengar oleh *audience,* Suara keras dari luar ruangan, (seperti raungan sirine ambulan atau suara lalu lintas yang padat), Bunyi handphone dari kantong audience, Interupsi, Sesi bicara yang menegangkan, dsb. Oleh karena itu, perlunya pemilihan tempat yang tepat serta upaya agar audience fokus dengan pesan yang disampaikan.

Kendala komunikasi bisnis dapat bermacam-macam, namun dengan kehati-hatian serta kecermatan, sebagian kendala tersebut akan dapat diatasi. Presentasi yang disampaikan akan lebih bermakna dengan kendala yang diminimalisir, sehingga pesan yang disampaikan dapat memberikan efek yang diharapkan.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan sistim informasi, komunikasi berkembang menjadi suatu bisnis tersendiri. Perkembangan sistim informasi dan teknologi mempercepat proses Globalisasi, sehingga proses komunikasi terjadi setiap saat tanpa berhenti dan berlangsung pada saat yang hampir bersamaan di seluruh belahan dunia. Informasi dengan mudah dan cepat menyebar, bahkan nyaris tanpa penghalang apapun.

C. Rangkuman

Komunikasi bisnis adalah proses pertukaran pesan atau informasi untuk mencapai efektivitas dan efisiensi produk kerja di dalam struktur dan sistem organisasi. Dalam kegiatan komunikasi bisnis, pesan hendaknya tidak hanya sekedar informatif tetapi juga haruslah Persuasif, agar pihak lain bersedia menerima suatu paham atau keyakinan atau melakukan suatu perbuatan atau kegiatan.

Di era globalisasi ini, tantangan seorang manajer di masa depan relatif akan semakin sulit, karena dunia bisnis menghadapi lingkungan persaingan yang cenderung semakin turbulen. Para manajer perlu membekali diri dengan keterampilan lintas budaya, berupa kemampuan berinteraksi dengan berbagai ragam budaya, gaya manajemen / bisnis bangsa lain, maupun kerjasama tim, baik intern maupun dalam suatu aliansi strategis dengan mitra bisnis. Disini peran komunikasi bisnis menjadi semakin sangat penting, yaitu kemampuan membaca, menafsirkan laporan dan informasi dari lingkungan. Disamping menyampaikan gagasan, baik lisan maupun tertulis secara sistematik.

Di era e-bisnis, Komunikasi berkembang menjadi suatu bisnis tersendiri. Perkembangan sistim informasi dan teknologi mempercepat proses Globalisasi dan memberikan peluang bagi dunia usaha di Indonesia untuk mengembangkan usahanya, melalui berbagai kesempatan menjalin relasi bisnis, pemasaran produk ataupun lainnya. Melalui e-bisnis, transaksi bisnis telah dilakukan melintasi batas demi batas dan zona waktu yang hampir pada saat yang bersamaan.

Aktivitas e-bisnis di Indonesia, merupakan tantangan tersendiri bagi para manajer untuk mengkomunikasikan bisnisnya kepada masyarakat yang mayoritas skeptis terhadap sistem penjualan on line melalui perbaikan sistem, pemupukan tingkat kepercayaan masyarakat serta pemberian edukasi yang berkesinambungan.

D. Latihan

1. Jelaskan pengertian komunikasi bisnis ?.
2. Bagaimana peranan komunikasi dalam dunia bisnis ?.
3. Sebutkan hambatan dalam komunikasi bisnis dan berikan contohnya?
4. Bagaimana cara mengatasi hambatan komunikasi bisnis ?
5. Mengapa seorang pengusaha menguasai kemampuan komunikasi bisnis ?.

KEGIATAN BELAJAR 8
KOMUNIKASI YANG EFEKTIF

A. TUJUAN PEMBELAJARAN

Setelah menyelesaikan kegiatan pembelajaran tentang Komunikasi yang Efektif, peserta Diklat :

1. Dapat mengetahui arti komunikasi yang efektif
2. Dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran dan hambatan dalam berkomunikasi secara efektif
3. Dapat memahami strategi dalam menciptakan suatu komunikasi yang efektif
4. Dapat memahami ciri-ciri komunikasi yang efektif dan yang tidak efektif

B. URAIAN MATERI

1. Pengertian Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang efektif terjadi jika terdapat aliran informasi dua arah antara komunikator dan komunikan dan informasi tersebut sama-sama direspon sesuai dengan harapan kedua pelaku komunikasi tersebut. Ada lima aspek yang harus dipahami dalam membangun komunikasi yang efektif, yaitu :

1. Kejelasan (*clarity*), bahasa maupun informasi yang disampaikan harus jelas. Dalam kehidupan sehari-hari, seringkali kita mendengar ucapan seperti ini : 'Masalah *ini*nya belum di*anu*kan'. Akan lebih mudah dipahami maknanya bila

kata ini diganti kata buku dan kata anu diganti bagi.

2. Ketepatan (*accuracy*), bahasa dan informasi yang disampaikan harus betul-betul akurat/tepat
3. Konteks (*contex*), bahasa dan informasi yang disampaikan harus sesuai dengan keadaan dan lingkungan dimana komunikasi itu terjadi.
4. Alur (*flow*), keruntutan alur bahasa dan informasi akan sangat berarti dalam menjalin komunikasi yang efektif
5. Budaya (*culture*), aspek ini tidak hanya menyangkut bahasa dan informasi, tetapi juga tata krama atau etika

2. Strategi Komunikasi yang Efektif

Ada beberapa strategi yang perlu diperhatikan dalam menciptakan suatu komunikasi yang efektif, yaitu :

1. Ketahui mitra bicara (*audience*), kita harus cerdik dalam memilih kata-kata yang digunakan dalam menyampaikan informasi atau buah pikiran kita. Bahasa yang dipakai harus sesuai dengan bahasa yang mudah dipahami oleh *audience* kita.
2. Ketahui tujuan, tujuan kita berkomunikasi akan sangat menentukan cara kita menyampaikan informasi
3. Perhatikan konteks, pada saat berkomunikasi keadaan atau lingkungan sangat berperan dalam memperjelas informasi yang disampaikan.
4. Pelajari kultur, kultur atau budaya, habit atau kebiasaan orang atau masyarakat juga perlu diperhatikan dalam berkomunikasi.
5. Pahami bahasa, pahami bahasa orang lain yang menjadi mitra komunikasi sebagai bentuk penghargaan tehadap lawan bicara.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi yang Efektif

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran dan hambatan dalam berkomunikasi antara lain :

1. Faktor Pengetahuan

Semakin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang, maka ia semakin banyak perbendaharaan kata yang dapat memberikan dorongan bagi yang bersangkutan untuk berbicara lebih lancar.

2. Faktor Pengalaman

Makin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, makin menyebabkan seseorang terbiasa menghadapi sesuatu. Orang yang sering menghadapi massa, sering berbicara di muka umum, akan lancar berbicara dalam keadaan apapun dan dengan siapapun.

3. Faktor Intelegensi

Orang yang intelegensinya rendah, biasanya kurang lancer dalam berbicara, karena kurang memiliki kekayaan perbendaharaan kata dan bahasa yang baik. Cara berbicaranya terputus-putus, bahkan antara kata yang satu dengan kata lainnya tidak/kurang adanya relevansi.

4. Faktor Kepribadian

Orang yang mempunyai sifat pemalu dan kurang pergaulan biasanya kurang lancar berbicara.

5. Faktor Biologis

Kelumpuhan organ berbicara, dapat menimbulkan kelainan-kelainan, seperti:

a. Sulit mengatakan kata desis (*lipsing*) karena ada kelainan pada rahang, bibir, gigi.

b. Berbicara tidak jelas (*sluring*), yang disebakan oleh bibir sumbing, rahang, lidah tidak aktif.

c. Berbicara ragu-ragu, gagap yang disebabkan tidak biasa berbicara dengan orang banyak, sifat pemalu.

Sebuah riset menunjukkan bahwa dalam komunikasi verbal, khususnya pada saat presentasi, keberhasilan meyampaikan informasi 55% ditentukan oleh bahasa tubuh (*body language*), postur, isyarat dan kontak mata – 38% ditentukan oleh nda suara dan hanya 7% saja yang ditentukan oleh kata-kata (Mechribian dan Ferris seperti dikutip oleh Endang Lestari dan MA. Mailiki). Riset lain juga menunjukkan bahwa komunikasi akan lebih efektif apabila disampaikan secara bersamaan antara bahasa lisan dengan bahasa tulisan.

Agar komunikasi non verbal dapat dibangun dengan efektif, beberapa hal di bawah ini dapat menjadi pertimbangan :

1. Cara berpakaian

   Cara berpakian telah mengkomunikasikan siapa dan apa status seseorang, baik dalam pekerjaan sehari-hari maupun dalam waktu-waktu tertentu (rapat, kunjungan resmi/tidak resmi, pesta)

2. Waktu

   Dalam berkomunikasi hendaknya memanfaatkan waktu sebaik-baiknya

3. Tempat

   Dalam berkomunikasi hendaknya memperhitungkan tempat yang tepat untuk mencapai tujuan komunikasi kita.

Komunikasi didunia kerja yang sering dilakukan adalah komunikasi intern antara atasan dan bawahan, maupun dengan rekan sejawat. Komunikasi ke atas adalah komunikasi yang mengalir dari tingkat yang lebih rendah (bawahan) ke tingkat yang lebih tinggi (penyelia), biasanya berbentuk pertanyaan, *feedback*, saran/usulan. Pentingnya komunikasi ke atas :

1. Memberi informasi berharga untuk pembuatan keputusan.
2. Memberitahu penyelia kapan bawahan siap menerima informasi.
3. Mendorong keluh kesah muncul ke permukaan sehingga penyelia tahu apa yang menganggu mereka.
4. Menumbuhkan apresiasi dan loyalitas kepada organisasi dengan memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengajukan pertanyaan dan menyumbang gagasan.
5. Mengizinkan penyelia untuk menentukan apakah bawahannya memahami apa yang diharapkan dari aliran informasi ke bawah.
6. Membantu pegawai mengatasi masalah pekerjaan mereka.

Sedangkan komunikasi kebawah merupakan informasi mengalir dari jabatan berotoritas tinggi ke otoritas lebih rendah. Informasi dari atasan ke bawahan biasanya berupa :

1. Informasi tentang bagaimana melakukan pekerjaan.
2. Informasi tentang dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan.
3. Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi.
4. Informasi tentang kinerja pegawai.
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas (*sense of mission*)

4. Komunikasi Bisnis yang Efektif – oleh Tim



Komunikasi bisnis melibatkan pertukaran informasi yang terus-menerus. Ini merupakan sebuah proses terus-menerus. Lebih banyak bisnis diperluas, lebih besar tekanannya pada bisnis tersebut untuk menemukan cara komunikasi yang lebih efektif – bersama para pekerja dan dengan dunia di luar. Dengan demikian, bisnis dan komunikasi berjalan bergandengan tangan.

Tanpa komunikasi bisnis yang efektif, seorang manajer tidak dapat melaksanakan fungsi-fungsi dasar dari manajemen secara efisien. Komunikasi ini merupakan darah kehidupan dari sebuah organisasi.

Untuk komunikasi yang baik di dalam bisnis, kita harus memperhatikan hal-hal berikut:

1. Setiap komunikasi di dalam bisnis, apakah itu tertulis atau lisan, harus disusun secara logis, misalnya ia harus memiliki permulaan yang baik, pokok (isi) yang baik, dan akhir yang efektif. Sebagai surat bisnis atau pidato bisnis, komunikasi harus dimulai dengan cara sedemikian rupa sehingga pendengar menjadi sangat tertarik dan memberikan perhatian kepada pesan tersebut. Isi dari komunikasi harus menyampaikan pesan inti komunikasi. Komunikasi harus berakhir dengan cara sedemikian rupa sehingga pendengar mengetahui apa yang diharapkan dari komunikasi tersebut dan mereka mendapatkan pemahaman dari pesan yang disampaikan tersebut.
2. Cara komunikasi yang benar harus digunakan – cara yang memperhitungkan waktu acuan dan kendala-kendala biaya. Pilihan saluran komunikasi yang tepat juga bergantung pada banyaknya formalitas yang diperlukan dan kecepatan umpan balik yang dibutuhkan.
3. Komunikasi harus jelas dan ringkas. Penggunaan kata-kata yang tidak jelas harus dihindari. Pilihan kata-kata harus sedemikian rupa sehingga dapat mengatasi perbedaan-perbedaan budaya.
4. Komunikasi bisnis harus mempengaruhi dan persuasif.
5. Komunikasi harus sopan. Perilaku sopan dan penuh perhatian merupakan inti dari komunikasi bisnis.
6. Bahasa tubuh yang positif harus digunakan, sebagai contoh, selama pertemuan dan wawancara, sering mempertahankan kontak mata, memberikan senyuman yang menyenangkan, membuat semuanya merasa senang, dan sebagainya.
7. Umpan balik adalah komponen integral dari komunikasi. Tanpa umpan balik, akan menjadi tidak mungkin untuk mengetahui apakah penerima pesan telah memahami pesan yang disampaikan dalam istilah-istilah yang sama seperti yang dimaksud.
8. Mencoba menggunakan lebih banyak "Anda" daripada "Saya". Pendengar atau penerima pesan harus diberi arti penting.
9. Menjadi pendengar yang aktif. Kualitas komunikasi bertambah baik jika seseorang menjadi pendengar yang baik. Seseorang harus mendengarkan secara positif, harus berpikiran terbuka dan penuh perhatian.
10. Fakta-fakta harus tidak menjadi parsial, fakta-fakta harus lengkap. Penerima pesan dapat menjadi bingung atau dapat mengambil tindakan yang salah jika fakta-fakta tidak lengkap.

11. Fakta-fakta harus baru dan tidak ketinggalan jaman.

Di samping pokok-pokok dari proses komunikasi ini seseorang juga harus mau mengatasi rintangan-rintangan yang dapat mempengaruhi proses komunikasi

5. Ciri-ciri Komunikasi yang Efektif dan tidak Efektif

Ciri-ciri komunikasi lisan yang tidak efektif antara lain :

1. Tidak langsung (bertele-tele), tidak mengatakan maksud dan tujuan secara jelas
2. Pasif (malu-malu, tertutup)
3. Antagonis (marah-marah, agresif atau bernada kebencian)
4. Kritis (pesan atau maksud yang disampaikan tidak jelas dan memerlukan interprestasi)
5. Tersembunyi (maksud yang sesungguhnya tidak pernah diuangkapan secara terbuka)
6. Tidak secara lisan alias non verbal (pesan disampaikan melalui bahasa tubuh dan perilaku, bukan dengan kata-kata)
7. Satu arah (lebih banyak berbicara daripada mendengarkan)
8. Tidak responsif (sedikit atau tidak ada minat terhadap pandangan atau kebutuhan orang lain)
9. Tidak nyambung (respond an kebutuhan orang lain disalahartikan dan salah diinterprestasikan)
10. Tidak terus terang (perasaan, gagasan, dan keputusan diungkapan secara tidak jujur)

Ciri-ciri komunikasi yang efektif :

1. Langsung (*to the point*, tidak ragu menyampaikan pesan)
2. Asertif (tidak takut mengatakan apa yang ingin dikatakan apa yang yang diinginkan dan mengapa)
3. *Congenial* (ramah dan bersahabat)
4. *Jelas* (hal yang disampaikan mudah dimengerti)
5. *Terbuka* (tidak ada pesan dan makna yang tersembunyi)
6. *Secara* lisan (menggunakan kata-kata untuk menyampaikan gagasan dg jelas)
7. Dua arah (seimbang antara berbicara dengan mendengarkan)
8. Responsif (memperhatikan keperluan dan pandangan orang lain)

9. Nyambung (menginterprestasi pesan dan kebutuhan orang lain dengan tepat)
10. Jujur (mengungkapkan gagasan, perasaan, dan kebutuhan yang sesungguhnya)

6. Kiat-kiat Komunikasi yang Efektif

1. Berikan kesan bahwa anda antusias berbicara dengan mereka – Beri mereka kesan bahwa anda lebih suka berbicara dengan mereka daripada orang lain di muka bumi ini. Ketika anda memberi mereka kesan bahwa anda sangat antusias berbicara dengan mereka dan bahwa anda peduli kepada mereka, anda membuat perasaan mereka lebih positif dan percaya diri. Mereka akan lebih terbuka kepada anda dan sangat mungkin memiliki percakapan yang mendalam dengan anda.
2. Ajukan pertanyaan tentang minat mereka – Ajukan pertanyaan terbuka yang akan membuat mereka berbicara tentang minat dan kehidupan mereka. Galilah sedetail mungkin sehingga akan membantu mereka memperoleh perspektif baru tentang diri mereka sendiri dan tujuan hidup mereka.
3. Beradaptasi dengan bahasa tubuh dan perasaan mereka – Rasakan bagaimana perasaan mereka pada saat ini dengan mengamati bahasa tubuh dan nada suara. Dari sudut pandang ini, anda dapat menyesuaikan kata-kata, bahasa tubuh, dan nada suara anda sehingga mereka akan merespon lebih positif.
4. Tunjukkan rasa persetujuan: Katakan kepada mereka apa yang anda kagumi tentang mereka dan mengapa – Salah satu cara terbaik untuk segera berhubungan dengan orang adalah dengan menjadi jujur dan memberitahu mereka mengapa anda menyukai atau mengagumi mereka. Jika menyatakan secara langsung dirasakan kurang tepat, cobalah dengan pernyataan tidak langsung. Kedua pendekatan tersebut bisa sama-sama efektif.
5. Dengarkan dengan penuh perhatian semua yang mereka katakan – Jangan terlalu berfokus pada apa yang akan Anda katakan selanjutnya selagi mereka berbicara. Sebaliknya, dengarkan setiap kata yang mereka katakan dan responlah serelevan mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa anda benar-benar mendengarkan apa yang mereka katakan dan anda sepenuhnya terlibat di dalam suasana bersama dengan mereka. Juga pastikan untuk bertanya setiap kali ada sesuatu yang tidak mengerti pada hal-hal yang mereka katakan. Anda tentu saja ingin menghindari semua penyimpangan yang mungkin terjadi dalam komunikasi jika anda ingin mengembangkan hubungan yang sepenuhnya dengan orang tersebut.
6. Beri mereka kontak mata yang lama – kontak mata yang kuat mengkomunikasikan kepada orang lain bahwa anda tidak hanya terpikat oleh mereka dan apa yang mereka katakan tetapi juga menunjukkan bahwa anda

dapat dipercaya. Ketika dilakukan dengan tidak berlebihan, mereka juga akan menganggap anda yakin pada diri anda sendiri karena kesediaan anda untuk bertemu mereka secara langsung. Akibatnya, orang secara alami akan lebih memperhatikan anda dan apa yang anda katakan.

7. Ungkapkan diri anda sebanyak mungkin – Salah satu cara terbaik untuk mendapatkan kepercayaan seseorang adalahdengan mengungkapkan diri seterbuka mungkin. Bercerita tentang kejadian yang menarik dari hidup anda atau hanya menggambarkan contoh lucu dari kehidupan normal sehari-hari. Ketika anda bercerita tentang diri anda, pastikan untuk tidak menyebutkan hal-hal yang menyimpang terlalu jauh dari minat mereka atau bahkan berlebihan. Anda dapat membiarkan mereka mengetahui lebih jauh tentang diri anda seiring berjalannya waktu.
8. Berikan kesan bahwa anda berdua berada di tim yang sama – Gunakan kata-kata seperti “kami, kita ” untuk segera membangun sebuah ikatan. Bila anda menggunakan kata-kata tersebut, anda membuatnya tampak seperti anda dan mereka berada di tim yang sama, sementara orang lain berada di tim yang berbeda.
9. Berikan mereka senyuman terbaik anda – Ketika anda tersenyum pada orang, anda menyampaikan pesan bahwa anda menyukai mereka dan kehadiran mereka membawa anda kebahagiaan. Tersenyum pada mereka akan menyebabkan mereka sadar ingin tersenyum kembali pada anda yang secara langsung akan membangun hubungan antara anda berdua.
10. Menawarkan saran yang bermanfaat – Kenalkan tempat makan yang pernah anda kunjungi, film yang anda tonton, orang-orang baik yang mereka ingin temui, buku yang anda baca, peluang karir atau apa pun yang terpikirkan oleh anda. Jelaskan apa yang menarik dari orang-orang, tempat atau hal-hal tersebut. Jika anda memberi ide yang cukup menarik perhatian mereka, mereka akan mencari anda ketika mereka memerlukan seseorang untuk membantu membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan selanjutnya.
11. Beri mereka motivasi – Jika orang yang anda hadapi lebih muda atau dalam posisi yang lebih sulit dari anda, mereka mungkin ingin mendengar beberapa kata motivasi dari anda karena anda lebih berpengalaman atau anda tampaknya menjalani kehidupan dengan baik . Jika anda ingin memiliki hubungan yang sehat dengan orang tersebut, anda tentu saja tidak ingin tampak seperti anda memiliki semuanya sementara mereka tidak. Yakinkan mereka bahwa mereka dapat melampaui masalah dan keterbatasan mereka, sehingga mereka akan berharap menjadikan anda sebagai teman yang enak untuk diajak bicara.
12. Tampil dengan tingkat energi yang sedikit lebih tinggi dibanding orang lain Umumnya, orang ingin berada di sekitar orang-orang yang akan mengangkat mereka, bukannya membawa mereka ke bawah. Jika anda secara konsisten memiliki tingkat energi yang lebih rendah daripada orang lain, mereka secara

alami akan menjauh dari Anda menuju seseorang yang lebih energik. Untuk mencegah hal ini terjadi, secara konsisten tunjukkan dengan suara dan bahasa tubuh anda bahwa anda memiliki tingkat energi yang sedikit lebih tinggi sehingga mereka akan merasa lebih bersemangat dan positif berada di sekitar Anda. Namun jangan juga anda terlalu berlebihan berenergik sehingga menyebabkan orang-orang tampak seperti tidak berdaya. Energi dan gairah yang tepat akan membangun antusiasme mereka.

13. Sebut nama mereka dengan cara yang menyenangkan telinga mereka – nama seseorang adalah salah satu kata yang memiliki emosional yang sangat kuat bagi mereka. Tapi hal itu belum tentu seberapa sering anda katakan nama seseorang, namun lebih pada bagaimana anda mengatakannya. Hal Ini dapat terbantu dengan cara anda berlatih mengatakan nama seseorang untuk satu atau dua menit sampai anda merasakan adanya emosional yang kuat. Ketika anda menyebutkan nama mereka lebih menyentuh dibanding orang lain yang mereka kenal, mereka akan menemukan bahwa anda lah yang paling berkesan.

14. Tawarkan untuk menjalani hubungan selangkah lebih maju – Ada beberapa hal yang dapat anda lakukan untuk memajukan persahabatan anda dengan seseorang: tawaran untuk makan dengan mereka, berbicara sambil minum kopi, melihat pertandingan olahraga, dll. Meskipun jika orang tersebut tidak menerima tawaran anda, mereka akan tetap tersanjung bahwa anda ingin mereka menjalani persahabatan ke tingkat yang lebih dalam. Di satu sisi, mereka akan memandang anda karena anda memiliki keberanian untuk membangun persahabatan bukan mengharapkan persahabatan yang instan.

7. Pentingnya menjadi seorang Komunikator yang Efektif

Jika anda dapat mengembangkan beberapa saja dari teknik ini, anda secara dramatis akan meningkatkan kemampuan anda untuk berhubungan dengan orang dari semua lapisan dalam hidup anda. Luangkan waktu untuk mengamati orang yang paling sosial dalam kehidupan anda dan anda akan melihat banyak dari metode-metode diatas yang diaplikasikan. Mereka tidak melakukan dengan cara yang kaku, mereka melakukannya secara alami dan dengan cara yang cocok dengan situasi saat itu.

Untuk hasil terbaik, santai saja dan biarkan teknik ini mengalir dari dalam diri anda secara alami. Pilih teknik-teknik yang paling cocok dengan kepribadian anda dan apa tujuan anda ketika berinteraksi dengan orang. Belajarlah untuk bisa merasakan teknik mana yang cocok ataupun tidak cocok dengan berbagai macam karakter orang dan situasi sesuai dengan kepridadian anda.

Ketika anda berhasil mengembangkan kemampuan anda berkomunikasi dengan orang-orang, maka akan membawa anda pada banyak sekali peluang baru yang tidak tersedia untuk anda sebelumnya. Itulah kekuatan dari keterampilan komunikasi yang efektif.

Dewasa ini, dalam kondisi persaingan dunia usaha yang semakin ketat, tuntutan ketrampilan berkomunikasi semakin dibutuhkan sebagai sarana mencapai kesuksesan dalam karir. Komunikasi memiliki peran yang sangat penting bahkan melebihi apapun keahlian dan kemampuan yang dimiliki seseorang. Komunikasi efektif memiliki kekuatan yang sangat besar dalam mendorong karir seseorang. Apabila anda harus melahirkan ide, melakukan presentasi, lobbying dan sebagainya, ketrampilan komunikasi adalah syarat mutlak yang harus anda penuhi. Bahkan dapat dikatakan bahwa kesuksesan atau kegagalan karir anda, salah satunya bergantung pada kemampuan komunikasi anda. Bagaimana sebenarnya ketrampilan komunikasi itu dapat anda bangun ?

Beberapa hal berikut ini mungkin dapat anda jadikan panduan :

1. Gunakan pilihan kata (diksi) yang tepat, mudah diucapkan dan dihafal. Kemampuan ini menuntut anda untuk memiliki kosa kata lebih banyak. Perbendaharaan sinonim, antonim, idiom, frase perlu anda perkaya. Jangan ragu untuk menggunakan Kamus Besar Bahasa Indonesia sebagai sarana penunjang latihan anda. Diksi (pemilihan kata) yang bagus dan tepat akan menambah nilai ucapan dan sekaligus menambah kredibilitas anda.

2. Sedapat mungkin, pelajarilah bahasa Inggris. Jika anda ingin menembus dunia bisnis global, kemampuan berbahasa Inggris mutlak diperlukan. Penguasaan anda dalam bahasa Inggris akan sangat membantu anda dalam meraih kesuksesan karir.

3. Berlatihlah mengatur intonasi suara, tempo, dinamika dan ekspresi suara. Sebaik apapun ide yang anda miliki, jika saat presentasi anda gagal menyampaikan dengan intonasi suara yang tepat, tempo yang sesuai dan dinamika yang cukup, maka kemungkinan besar, apa yang anda presentasikan akan gagal.

4. Hindari penggunaan aksen atau logat daerah dalam komunikasi bisnis. Jika anda berasal dari daerah yang memiliki aksen dan logat yang cukup kuat, maka sebaiknya anda berlatih untuk mengucapkan kata-kata tanpa logat daerah. Usahakanlah agar logat atau aksen daerah tidak dominan dalam ucapan anda.

5. Berkomunikasi lah secara interaktif. Saat anda bicara, jalinlah komunikasi "mata" dan bahasa tubuh dengan audiens anda. Fokus pada audiens akan meruntuhkan dinding pembatas antara pembicara dan pendengar. Sehingga audiens memahami bahwa anda bukan sedang mengajarkan atau sekedar mentransfer informasi kepada mereka, melainkan sedang berkomunikasi.

C. Rangkuman :

1. Dalam membangun komunikasi yang efektif harus memperhatikan kejelasan (*clarity*), ketepatan (*accuracy*), konteks (*contex*), alur (*flow*), dan budaya (*culture*).
2. Strategi untuk menciptakan suatu komunikasi yang efektif adalah ketahui mitra bicara (*audience*), ketahui tujuan komunikasi, perhatikan konteks, pelajari kultur dan pahami bahasa *audience*.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran dan hambatan dalam berkomunikasi antara lain faktor biologis, kepribadian, intelegensi, pengalaman dan faktor pengetahuan.
4. Dalam komunikasi verbal sebagian besar ditentukan oleh bahasa tubuh, selain nada suara dan kata-kata.
5. Komunikasi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti telepon, surat, e-mail, fax maupun komunikasi langsung.

D. Latihan

1. Strategi apa saja yang dapat diterapkan untuk membangun komunikasi yang efektif? Jelaskan dengan kata-kata Anda sendiri.
2. Sebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi kelacaran dalam berkomunikasi dan berikan contohnya.
3. Jelaskan beberapa hal yang harus dihindari dalam berkomunikasi agar efektif
4. Sebutkan ciri-ciri komunikasi yang efektif.

KEGIATAAN BELAJAR 9
TEKNIK KOMUNIKASI

A. URAIAN MATERI

1. PengertianTeknik Komunikasi

Ada empat teknik dalam berkomunikasi yaitu :

a. Komunikasi informatif *[informative communication*]

b. Komunikasi persuasif *[persuasive communication*]

c. Komunikasi instruktif/ koersif [*instructive/ coersive communication*]

d. Hubungan manusiawi [*human relation*]

Penjelasan :

a. Informative communication (komunikasi informatif)

Informative communication adalah suatu pesan yang disampaikan kepada seseorang atau sejumlah orang tentang hal-hal baru yang diketahuinya. Teknik ini berdampak kognitif pasalnya komunikan hanya mengetahui saja. Seperti halnya dalam penyampaian berita dalam media cetak maupun elektronik, pada teknik informatif ini berlaku komunikasi satu arah, komunikatornya melembaga, pesannya bersifat umum, medianya menimbulkan keserempakan, serta komunikannya heterogen. Biasanya teknik informative yang digunakan oleh media bersifat asosiasi, yaitu dengan cara menumpangkan penyajian pesan pada objek atau peristiwa yang sedang menarik perhatian khalayak**.**

Kendatipun demikian teknik informatif ini dapat pula berlaku pada seseorang, seperti halnya kajian ilmu yang diberikan oleh dosen kepada mahasiswa, namun bersifat relatif, pasalnya pada kajian ilmu tertentu, sedikit banyak telah diketahui oleh mahasiswanya.

b. Persuasif communication (komunikasi persuasif)

Komunikasi persuasif bertujuan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku komunikan yang lebih menekan sisi psikologis komunikan. Penekanan ini dimaksudkan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, tetapi persuasi dilakukan dengan halus, luwes, yang mengandung sifat-sifat manusiawi sehingga mengakibatkan kesadaran dan kerelaan yang disertai perasaan senang. Agar komunikasi persuasif mencapai tujuan dan sasarannya, maka perlu dilakukan perencanaan yang matang dengan mempergunakan komponen-komponen ilmu komunikasi yaitu komunikator, pesan, media, dan komunikan. Sehingga dapat terciptanya pikiran, perasaan, dan hasil penginderaannya terorganisasi secara mantap dan terpadu. biasanya teknik ini afektif, komunikan bukan hanya sekedar tahu, tapi tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan tertentu.

c. Coersive/ instruktive communication(komunikasi bersifat perintah)

Komunikasi instruktif atau teknik komunikasi berupa perintah, ancaman, sangsi dan lain-lain yang bersifat paksaan, sehingga orang-orang yang dijadikan sasaran (komunikan) melakukannya secara terpaksa, biasanya teknik komunikasi seperti ini bersifat fear arousing, yang bersifat menakut-nakuti atau menggambarkan resiko yang buruk. Serta tidak luput dari sifat red-herring, yaitu interes atau muatan kepentingan untuk meraih kemenangan dalam suatu konflik ,perdebatan dengan menepis argumentasi yang lemah kemudian dijadikan untuk menyerang lawan. Bagi seorang diplomat atau tokoh politik teknik tersebut menjadi senjata andalan dan sangat penting untuk mempertahankan diri atau menyerang secara diplomatis.

d. Human relation (hubungan manusia)

Hubungan manusiawi merupakan terjemahan dari human relation. Adapula yang mengartikan hubungan manusia dan hubungan antar manusia, namun dalam kaitannya hubungan manusia tidak hanya dalam hal berkomunikasi saja, namun didalam pelaksanaannya terkandung nilai nilai kemanusiaan serta unsur-unsur kejiwaan yang amat mendalam. Seperti halnya mengubah sifat, pendapat, atau perilau seseorang. Jika ditinjau dari sisi ilmu komunikasi hubungan manusia ini termasuk kedalam komunikasi interpersonal, pasalnya komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih dan bersifat dialogis.

Hubungan manusia pada umumnya dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian dan mengembangkan tabiat manusia. Untuk melakukan hubungan manusia biasanya digunakan beberapa teknik pendekatan yaitu pendekatan emosional (emosional approach) dan pendekatan social budaya (sosio-cultur approach).

2. Teknik Berkomunikasi melalui Berbagai Media

Komunikasi tidak hanya dilakukan secara lisan, tetapi dapat juga dilakukan secara tertulis melalui media-media tersebut.

a. Komunikasi melalui Telepon

Dalam komunikasi melalui telepon memang kita tidak berhadapan langsung dengan orang yang kita ajak bicara akan tetapi etiket dalam bertelpon tidak boleh diabaikan. Hal yang tepenting dalam berkomunikasi melaui telepon adalah suara yang jelas, tegas, namun terkesan ramah, hangat, dan bersahabat, dan juga tidak bernada emosi.

b. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi melalui telepon

Adapun hal-hal yang terpenting dan harus kita perhatikan dan dilaksanakan sehubungan dengan etiket bertelepon di tempat kerja adalah sebagai berikut :

1. Jangan membiarkan telepon berdering terlalu lama, maksimal tiga kali bordering segeralah telepon diangkat dan jawablah dengan sopan.
2. Jangan memulai dengan kata "halo" tetapi langsung menyebutkan nama organisasi atau perusahaan tempat kita bekerja.
3. Jangan menggunakan pesawat telepon di tempat kerja untuk kepentingan pribadi atau telalu lama berbicara dengan si penelepon.
4. Berusahalah mendengarkan lawan bicara kita, jangan melamun atau bersikap tidak tertuju pada pembicaraan.
5. Jangan mengucapkan kata-kata yang menyinggung perasaan, sebaliknya bicaralah dengan sikap yang menyenangkan.
6. Berusalah untuk menanggapi maksud pembicara dengan cepat dan memberi kesan bahwa orang yang kita ajak bicara diperhatikan seperti layaknya kita berhadapan langsung dengannya.
7. Berbicaralah dengan tempo yang sedang, tidak terlalu cepat atau telalu lambat.
8. Apabila kita menelepon, kita harus siap menyebut nama dan jabatan orang yang akan dituju, di samping pokok pembicaraannya. Jangan sampai sesudah menghubungi nomor tertentu, kemudian kita bertanya, "saya harus berbicara dengan siapa ya?".
9. Apabila kita menelepon seseorang, kita dapat menanyakan apakah saat ini memang waktu yang tepat untuk berbicara. Barangkali saat ini orang yang kita tuju sedang sibuk, sehingga kita terpaksa menggangu di sela-sela kesibukkannya.

10. Jangan menganggap bahwa panggilan telepon merupakan gangguan kepada pekerja. Bicaralah seperlunya sesuai dengan maksud pembicaraan, dan jangan bicara di telepon sambil makan atau berdecak.
11. Catat poin pesan-pesan yang disampaikan.
12. MIntalah nomor teleponnya, sekaligus mintalah maaf jika membuat kesalahan sewaktu dalam pembicaraan telepon.
13. Mengakhiri pembicaraan dengan tepat. Jangan lupa mengucapkan kata "terima kasih" (*thank you*) dan "kembali" (*you are welcome*), dan mengucapkan salam "selamat pagi" atau "selamat siang" ketika mengakhiri pembicaraan.
14. Meletakkan gagang telepon dengan pelan

c. Hal-hal yang harus dihindari dalam berkomunikasi melalui telepon :

1. Memakai bahasa informal, terutama kepada orang yang belum akrab atau belum tahu siapa orang yang berbicara di telepon.
2. Berbicara dengan orang lain selagi berbicara di telepon.
3. Berbicara sambil makan sesuatu atau mengunyah sesuatu.
4. Berbicara terlalu banyak basa-basi.
5. Berbicara dengan nada kasar atau membentak.
6. Berbicara dengan nada memerintah.
7. Penelepom dibiarkan menunggu terlalu lama, tanpa penjelasan, hanya bunyi musik yang diperdengarkan.
8. Penelepopn ditransfer berkali-kali atau ditransfer ke alamat yang salah.
9. Nada dan intonasi terkesan malas atau tak ramah.

3. Komunikasi melalui Surat

Walaupun perkembangan teknologi komunikasi dan informasi demikian pesat, komunikasi melalui surat-menyurat dalam dunia bisnis masih memegang peranan penting. Komunikasi melalui surat biasanya berkaitan dengan pengiriman pesan kepada pelanggan, supplier maupun mitra bisnis yang lain. Contoh : surat penagihan, surat konfirmasi utang/piutang, surat penawaran, surat undangan dan sebagainya.

a. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam komunikasi melalui surat :

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam komunikasi bisnis melalui surat yaitu :

1. Menggunakan kertas berkop/kepala surat yang menunjukkan instansi/perusahaan yang mengirimkan surat. Kop surat ini biasanya minimal berisi nama dan alamat instansi/perusahaan.
2. Menggunakan bahasa formal yang dimengerti oleh penerima surat.
3. Mencamtumkan tanggal, momor dan pokok surat serta ditandatangani oelh pihak yang berhak pada instansi/perusahaan tersebut.
4. Surat dapat dikirim melalui kurir perusahaan, jasa pengiriman pos, melalui faximile ataupun dikirim melalui e-mail sesuai urgensi isi surat.

b. Syarat penulisan surat bisnis yang baik

Agar surat yang dikirim mendapat tanggapan positif, maka penulisannya harus memperhatikan syarat-syarat berikut.

1. Pahami permasalahan yang ditulis dengan baik
2. Gunakan tata bahasa yang baku
3. Pahami peraturan-peraturan yang ada hubungannya dengan pesan akan disampaikan atau ditulis
4. Gunakan bahasa yang sederhana dan singkat
5. Gunakan istilah-istilah yang umum dipakai dalam surat
6. Gunakan kata-kata yang tepat
7. Jangan menggunakan singkatan yang tidak umum dipakai dalam surat menyurat
8. Gunakan bahasa yang sopan dan hormat
9. Ungkapakan isi surat secara rinci dan jelas agar tidak terjadi salah tafsir atau salah pengertian

c. Langkah-langkah penyusunan surat bisnis

Langkah-langkah dalam menyusun surat bisnis yang baik yaitu :

1. Menentukan tujuan
2. Pencatatan masalah-masalah yang akan dikemukakan
3. Menyusun masalah-masalah secara sistematis sesuai dengan urutannya
4. Menjabarkan masalah-masalah no.3 dalam kalimat atau konsep surat

d. Jenis-jenis surat bisnis

1). Surat Penawaran

Surat penawaran adalh surat yang dikeluarkan oleh penjual kepada pembeli yang berisi informasi tentang perusahaan penjual agar dapat diketahui oleh calon pembeli. Biasanya informasi yang dicantumkan oleh perusahaan sebagai penjual adalah :

a.) Nama perusahaan, bidang usaha, atau kegiatan

b.) Gambaran kemampuan yang dimiliki, tenaga ahli, dan peralatan yang dipergunakan

c.) Pekerjaan/proyek yang telah ditangani, harapan, dan prospek yang dikehendaki oleh penjual

d.) Surat penawaran hendaknya menyatakan:

- Jenis barang
- Banyaknya
- Ketetangan teknis
- Harga satuan

2). Surat permintaan Penawaran

Surat permintaan penawaran adalah surat yang dikeluarkan oleh pembeli kepada pihak penjual yang isinya meminta penawaran. Dalam surat permintaan penawaran barang, biasanya calon pembeli menanyakan:

a.) Nama dan jenis barang, harga satuan, potongan, pembayaran, dan cara penyerahan.

b.) Ciri-ciri khusus/spesifikasi barang: ukuran, kualitas, layanan purnajual misalnya service gratis, garansi, dan lain-lain.

c.) Selain itu calon pembeli kadang-kadang meminta daftar harga dan katalog juga leaflet atau brosur. Calon pembeli kadang-kadang juga meminta contoh barang yang sesungguhnya.

Contoh Surat Permintaan Penawaran

PT ADEM SANGAT
Jl. RS.Fatmawati 342
JAKARTA SELATAN

No. : 123/AS/V/2008 16 Mei 2008

Yth. Manajer Pemasaran

Yosanta

Jln. Prapanca No.22

Jakarta

Hal :Permintaan Penawaran Lemari Es

Dengan hormat,
Kami akan memperluas usaha dagang karena semakin banyaknya konsumenyang berbelanja di toko kami. Tetapi sayang sekali kami sampai saat ini belum dapat melayani permintaan lemari es dari calon pembeli.
Berkenaan dengan hal tersebut, dengan ini kamu mohon sudilah Saudara mengirimkan daftar harga Lemari Es dan keterangannya tentang :

1. Syarat-syarat pembayaran
2. Potongan harga
3. Cara penyerahan barang, dan
4. Layanan purnajual

Selain itu, kami mohon agar dapat dikirim leaflet, katalog, dan brosur barang tersebut.
Atas perhatian Saudara, Kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Mohammad Safit Jufri
Direktur

3). Surat Pesanan

Surat pesanan atau surat beli adalah surat dari pembeli kepada penjual yang isinya memesan barang atau meminta jasa tertentu. Surat ini dibuat berdasarkan pada hal-hal berikut.

a. Adanya penawaran

b. Iklan

c. Persediaan habis

Contoh surat Pesanan :

CV. SAMUDRA KENCANA
Jl. MT.Haryono 43
JAKARTA

No. : 235/SK/ORD/2008 — 12 September 2008

Yth.
Direktur PT Cipta Pesona
Jln. Ahmad Yani No.25
Jakarta

Dengan hormat,
Sesuai dengan surat penawaran Saudara No. 328/CP/PM/08. Tanggal 2 September 2008 dengan ini kami ingin memesan barang sebagai berikut :
1.4 Buah mesin tik listrik merk IBM type 25 @Rp. 973.000,00
2.10 buah mesin tik manual merk royal type 135 @ Rp. 500.000,00

Rp. 2.900.000,00

Rp. 5.000.000,00
Rp. 7.900.000,00

Terbilang (tujuh juta sembilan ratus ribu rupiah) pembayaran akan kami bayar setelah barang kami terima di gudang kami.
Atas perhatian Saudara, Kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Fahri Arba
Manajer Mochety

4). Surat Penagihan

Surat penagihan adalah surat peringatan secara tertulis agar yang bersangkutan memenuhi janji/membayar hutangnya. Hal-hal yang perlu dikemukakan dalam surat tagihan:

a. Pernyataan jangka waktu pembayaran yang telah lewat.

b. Jumlah uang.

c. Menunjukkan tanggal dan nomor faktur.

d. Cara pengiriman uang.

e. Surat penagihan bersifat permohonan.

Contoh surat tagihan :

PT ANEKA BUANA
Jln.Cik Ditiro 508
SURAKARTA

No. : 10/PF/IX/2008 25 Oktober 2008

Kepada

Toko Sriwedari

Jalan Slamet Riyadi No.78

Solo

PEMBAYARAN FAKTUR No. 505/PS/IX/2008

Menurut catatan kami ternyata Tuan belum melunasi faktur No. 505/PS/IX/2008 tanggal 25 September 2008 sebanyak Rp. 75.000,00 (tujuh puluh lima ribu rupiah) yang seharusnya Tuan selesaikan pembayarannya sebelum tanggal 9 Oktober 2008. Mengingat waktu pembayaran sudah lewat 4 minggu maka besar harapan kami agar Tuan segera menyelasaikan pembayaran tersebut.
Atas perhatian Tuan, Kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT ANEKA BUANA

IKHSAN FAHRY ARBA
Direktur

5). Surat Penangguhan Pembayaran

Surat penangguhan pembayaran adalah surat yang dibuat oleh pembeli yang isinya memohon penagguhan pembayaran karena belum dapat menepati persetujuan yang telah ditentukan. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor antara lain :

a. Karena cash pembeli kosong

b. Karena barang yang dijual pembeli belum dibayar atau relasi belum membayar

Contoh surat penangguhan pembayaran :

FOTO INDAH
Jalan Stasiun Raya 77 Telp.573321
Kudus

No. : 12/PPP/IX/2008 5 September 2008

CV ALAM CIPTA

Jalan Ahmad Yani No.47 Telp. 359922

Semarang

HAL : PERMINTAAN PENANGGUHAN PEMBAYARAN

Kami menerima surat permintaan pembayaran Saudara setelah taman selesai dibuat tanggal 4 September 2008.

Kami mohon maaf karena belum dapat memenuhi permintaan Saudara tepat pada waktunya. Hal ini terjadi karena kami kesulitan mencairkan dana di Bank, sebab Bank libur selama 3 hari. Oleh karena itu terpaksa kami memohon penangguhan pembayaran selama 3 hari.
Mudah-mudahan hal ini tidak menimbulkan keretakan hubungan kita yang sudah lama dirintis.

Hormat kami,
FOTO INDAH

Drs. Maskuri
Pimpinan

6). Surat Pengaduan/Claim

Surat pengaduan adalah surat yang dikirim dari pembeli/penerima barang kepada penjual yang berisi pernyataan pengiriman/penerimaan barang yang tidak sesuai dengan pesanan disertai dengan tuntutan penyelesaiannya. Adapun sebab-sebab/alasan surat pengaduan adalah:

a. Karena jumlah barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan pesanan
b. Mutu barang tidak sesuai dengan pesanan
c. Jenis (*type*) barang tidak sesuai
d. Waktu tidak sesuai/keterlambatan

C***ontoh surat pengaduan :***

PT WIJAYA RAYA
Jalan Puspa Indah No.7
Bandung

No. : 130/AJS/V/2008 — 9 Desember 2008

Lamp : -----
Hal. : Kekurangan "*Mouse*"

Kepada
PT. PRIMA JAYA
Jln. Simanjutak No.8
Jakarta

Dengan hormat,
Surat Saudara No. 006/SP/12/2003 tentang pengiriman komputer telah kami terima. Kami ucapkan terima kasih.
Namun perlu kami beritahu bahwa dari 15 unit komputer tersebut, ada satu unit yang tidak ada mouse. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon Saudara dapat segera melengkapi hal tersebut secepatnya, karena sangat dibutuhkan oleh pelanggan kami.
Atas perhatian Saudara, Kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
PT. WIJAYA RAYA
AHMAD ANANG ARDIANSYAH
Direktur

4. Komunikasi melalui Faximile

Faximile merupakan alat untuk mengirim dokumen melalui mesin fax. Dalam dunia bisnis penggunaan komunikasi melalui faximile sering dilakukan baik itu untuk mengirim surat maupun dokumen lain. Selain kecepatan untuk mengirim copy dokumen/surat kepada pihak yang dituju, komunikasi melalui faximile juga tergolong ekonomis.

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam berkomunikasi melalui fax, antara lain:

a. Pastikan nomor faximile yang dituju telah tepat, karena kesalahan penulisan satu angka saja membuat pesan tidak akan sampai pada tujuan.

b. Tulis nama, bagian dan jabatan orang yang dituj u untuk menerima fax pada dokumen yang akan difax.

c. Jika dokumen yang akan difax merupakan dokumen penting yang tidak boleh ditulisi atau dapat rusak jika dimasukkan ke dalam mesin fax, maka fotocopy terlebih dahulu dokumen tersebut. Gunakan copy dokumen tersebut sebagai dokumen yang akan difax.

d. Pastikan dokumen sudah terkirim dengan melihat status pengiriman pada mesin fax

e. Lakukan konfirmasi melalui telepon atau sms untuk memastikan bahwa dokumen yang difax sudah diterima.

5. Komunikasi melaui Surat Elektronik (E-mail)

Produk pengembangan teknologi informasi tahun 1961 ini sekarang tampaknya sudah menjadi bagian hidup masyrakat Indonesia, khususnya mereka yang bekerja dan hidup dengan TI sebagai pendukung kehidupannya. E-mail adalah mekanisme komunikasi yang merupakan bagian dari ragam bahasa tulisan. Membayangkan e-mail adalah membayangkan sebuah surat yang dielektronisasikan, sesuai dengan kepanjangannya, *electronic mail*. E-mail yang ternyata memberi keuntungan dari sisi efisiensi biaya, kecepatan penyebaran informasi e-mail, tak terelakkan lagi menjadi perangkat komunikasi esensial bagi perusahaan pertimbangannya, selain biaya yang lenih rendah untuk pengguna yang banyak, perlindungan aset informasi perusahaan berupa e-mail juga diyakini lebih terjamin.

Tips komunikasi melalui e-mail :

a. Pastikan alamat e-mail yang dituju telah tepat, karena kesalahan penulisan satu huruf saja membuat pesan tidak akan sampai pada tujuan.

b. Pegunakan kata-kata yang padat dan jelas, tidak terlalu bertele-tele. Jika yang dikirim berupa dokumen, maka e-mail berisi pengantar saja

sedangkan dokumen dilampirkan pada *attachment*.

c. Jika e-mail ditujukan untuk dikirimkan ke beberapa alamat, maka dapat menggunakan *cc* (*copy carbon*) atau *bcc* (*black copy carbon*) agar orang yang dikirimi tidak mengetahui kemana saja e-mail dikirim.

d. Pastikan e-mail sudah terkirim dengan melihat status pengiriman.

e. Lakukan konfirmasi melalui telepon atau sms untuk memastikan bahwa e-mail sudah diterima.

6. Komunikasi Bisnis melalui E – Commerce

Perdagangan sebenarnya merupakan kegiatan yang dilakukan manusia sejak awal peradabannya. Sejalan dengan perkembangan manusia, cara dan sarana yang digunakan untuk berdagang senantiasa berubah. Bentuk perdagangan terbaru yang kian memudahkan penggunaannya kini adalah e-commerce. Secara umum, e-commerce dapat didefinisikan sebagai segala bentuk transaksi perdagangan atau perniagaan barang dan jasa dengan menggunakan media elektronik.. Media elektronik yang popular digunakan saat ini adalah internet. Perkembangan teknologi di masa mendatang, memberikan kemungkinan yang terbuka untuk penggunaan media lain selain internet. Di dalam e-commerce, para pihak yang melakukan kegiatan perdagangan / perniagaan hanya berhubungan melalui suatu jaringan publik (public network) yang dalam perkembangan terakhir menggunakan media internet. E-commerce adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen dan suatu komunitas melalui transaksi elektronik serta perdagangan barang, layanan dan informasi yang dilakukan secara elektronik. E-commerce digunakan sebagai transaksi bisnis antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya, antara perusahaan dengan pelanggan (pelanggan), atau antara perusahaan dengan institusi yang bergerak dalam pelayanan publik. Sistem E-commerce dapat diklasifikasikan kedalam tiga tipe aplikasi, yaitu :

1. **Electronic Markets (EMs),** yaitu sebuah sarana yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk melakukan atau menyajikan penawaran dalam sebuah segmen pasar, sehingga pembeli dapat membandingkan berbagai macam harga yang ditawarkan. Dalam pengertian lain, EMs adalah sebuah sistem informasi antar organisasi yang menyediakan fasilitas-fasilitas bagi para penjual dan pembeli untuk bertukar informasi tentang harga dan produk yang ditawarkan. Keuntungan fasilitas EMs bagi pelanggan terlihat lebih nyata dan efisien dalam hal waktu, sedangkan bagi penjual, ia dapat mendistribusikan informasi mengenai produk dan service yang ditawarkan dengan lebih cepat sehingga dapat menarik pelanggan lebih banyak.

2. **Elektronic Data Interchange (EDI)**, adalah sarana untuk mengefisienkan pertukaran data transaksi-transaksi regular yang berulang dalam jumlah besar antara organisasi-organisasi komersial. Secara formal, EDI didefinisikan

oleh International Data Exchabge Association (IDEA) sebagai "transfer data terstruktur dengan format standard yang telah disepakati, yang dilakukan dari satu sistem komputer ke sistem komputer lain dengan menggunakan media elektronik". EDI sangat luas penggunaaanya, biasanya digunakan oleh kelompok retail besar, ketika melakukan transaksi bisnis dengan para supplier mereka. EDI memiliki standarisasi pengkodean transaksi perdagangan, sehingga organisasi komersial tersebut dapat berkomunikasi secara langsung dari satu sistem komputer ke sistem komputer yang lain, tanpa memerlukan hardcopy atau faktur, sehingga terhindar dari penundaan, kesalahan yang tidak disengaja dalam penanganan berkas dan intervensi dari manusia. Keuntungan menggunakan EDI adalah waktu pemesanan yang singkat, mengurangi biaya, mengurangi kesalahan, respon dan pengiriman faktur yang cepat dan akurat serta pembayaran dapat dilakukan secara elektronik.

3. **Internet Commerce**, adalah penggunaan internet yang berbasis teknologi informasi dan komunikasi untuk aktivitas perdagangan. Kegiatan komersial ini, seperti iklan dalam penjualan produk dan jasa. Transaksi yang dapat dilakukan di internet, antara lain pemesanan/pembelian barang dimana barang akan dikirimkan melalui pos atau sarana lain setelah uang ditransfer ke rekening penjual. Penggunaan internet sebagai media pemasaran dan saluran penjualan terbukti memberikan keuntungan, antara lain :
   a. untuk beberapa produk tertentu lebih sesuai ditawarkan melalui internet;
   b. harga lebih murah mengingat membuat situs di internet lebih murah biayanya dibandingkan dengan membuka outlet retail di berbagai tempat;
   c. internet merupakan media promosi perusahaan dan produk yang paling tepat dengan harga yang relatif lebih murah; serta
   d. pembelian melalui internet selalu akan diikuti dengan layanan pengantaran barang sampai di tempat pemesan.

Berbeda dengan transaksi perdagangan biasa, transaksi e-commerce memiliki beberapa karakteristik yang sangat khusus, yaitu :

1. **Transaksi tanpa batas** : Sebelum era internet, batas-batas geografi seringkali menjadi penghalang suatu perusahaan atau individu yang ingin go-international, sehingga hanya perusahaan atau individu yang bermodal besar saja yang dapat memasarkan produknya ke luar negeri. Dewasa ini, dengan internet pengusaha kecil dan menengah dapat memasarkan produknya secara internasional, cukup dengan membuat situs web atau dengan memasang iklan di situs-situs internet tanpa dibatas waktu (24 jam), dan tentu saja pelanggan dari seluruh dunia dapat mengakses situs tersebut serta melakukan transaksi secara on line.

2. **Transaksi anonim:** Para penjual dan pembeli dalam transaksi melalui internet tidak harus bertemu muka satu sama lainnya. Penjual tidak memerlukan nama dari pembeli sepanjang pembayarannya telah diotorisasi oleh penyedia layanan sistem pembayaran yang ditentukan, pada umumnya dengan kartu kredit,
3. **Produk Digital dan Non Digital** : Produk-produk digital seperti software computer, musik dan produk lain yang bersifat digital, dapat dipasarkan melalui internet dengan cara mendownload secara elektronik. Dalam perkembangannya obyek yang ditawarkan melalui internet juga meliputi barang-barang kebutuhan lainnya.
4. **Produk barang tak berwujud;** Banyak perusahaan yang bergerak di bidang e-commerce menawarkan barang tak berwujud (intangible) seperti data, software dan ide-ide yang dijual melalui internet. Implementasi e-commerce pada dunia industri, semakin lama semakin luas tidak hanya memberikan kemudahan dalam bisnis, tetapi juga mengubah suasana kompetisi menjadi semakin dinamis dan global. Perkembangan teknologi tidak hanya mendukung kelancaran dan keberlangsungan suatu aktivitas bisnis, namun juga menciptakan industri baru dalam komunikasi bisnis.

Penerapan e-commerce, telah menciptakan suatu komunitas tersendiri yang dinamakan Komunitas Bisnis Elektronik (electronic business community). Komunitas ini memanfaatkan cyberspace sebagai tempat bertemu, berkomunikasi dan berkoordinasi secara intensif dengan memanfaatkan media dan infrastruktur telekomunikasi serta teknologi informasi dalam menjalankan kegiatannya seharai-hari. Seperti halnya pada masyarakat tradisional, pertemuan antara berbagai pihak dengan beragam kepentingan secara natural telah membentuk sebuah pasar tersendiri tempat bertemunya permintaan (demand) dan penawaran (supply). Dengan perkembangan teknologi e-commerce, maka transaksi tadi dapat dengan mudah dilakukan, sekalipun kedua pihak yang bertransaksi berada pada sisi geografis yang berbeda. Banyak orang mengasumsikan, bahwa e-commerce dan e-bisnis adalah sama. Istilah e-commerce dan e-bisnis terdengar hampir sama, tapi secara teknis sebenarnya keduanya berbeda. E-commerce memiliki pengertian yang lebih sempit dibandingkan e-bisnis, dimana e-commerce adalah sub perangkat atau bagian dari e-bisnis. E-bisnis memiliki makna yang lebih luas dan menunjuk kepada penggunaan teknologi untuk menjalankan bisnis yang memberikan hasil atau dampak besar kepada bisnis secara keseluruhan.

Istilah e-bisnis mengcover semua area bisnis. E-bisnis terjadi ketika perusahaan atau individu berkomunikasi dengan para klien atau nasabah secara e-mail, Pemasaran dilakukan melalui internet, menjual produk atau jasa melalui internet untuk promosi produk dan jasa, dan sebagainya. Sedangkan E-commerce mengacu kepada penggunaan internet untuk belanja on line, seperti belanja produk atau jasa melalui internet. Sampel lainnya adalah ketika individu atau perusahaan membayar

sejumlah uang melalui internet.

Di era e-bisnis, berbagai aktivitas, mulai dari sekedar pembicaraan tekstual sampai dengan transaksi bisnis telah dilakukan melintasi batas demi batas dan zona waktu yang hampir pada saat yang bersamaan. Dalam situasi seperti ini, peluang untuk berbagai kesempatan menjalin relasi bisnis, persahabatan ataupun lainnya terbuka lebar. Di Indonesia, internet belum terlalu popular digunakan menjadi media interaktif bisnis, bukan hanya karena minimnya penetrasi infrastruktur internet ke lapisan masyarakat, tetapi juga masih banyak pelaku usaha yang belum memahami bagaimana mengkomunikasikan bisnis melalui jaringan teknologi mutakhir ini. Hampir semua calon konsumen di Indonesia masih memiliki keragu-raguan (skeptis) untuk melakukan transaksi di jaringan toko maya ini, yang antara lain disebabkan oleh :

a. **Masalah Kepercayaan**; Mayoritas konsumen di Indonesia masih belum mempercayai kebenaran sistem penjualan on line, karena takut tertipu disamping tidak melihat langsung produk yang ditawarkan.

b. **Masalah Pembayaran**; mayoritas konsumen meragukan keamanan cara pembayaran yang dilakukannya melalui internet.

c. **Masalah Info produk**; Keraguan ini timbul, karena calon konsumen tidak bisa melihat langsung barang yang dijual, sehingga selain tidak yakin dengan kualitas produk yang ditawarkan juga meragukan kebenarannya.

d. Mayoritas konsumen di Indonesia masih merasa lebih aman serta nyaman dalam bertransaksi yang dilakukan dengan cara interaksi dua arah secara langsung.

Bisnis di dalam era globalisasi akan diselenggarakan dalam dukungan penuh suatu kerja tim yang memiliki kemampuan untuk memadukan :

a. Keuletan bernegosiasi dengan wawasan (vision)

b. Kesabaran dan keuletan hati (tenacity)

c. Fleksibilitas dengan fokus.

Bisnis dalam era globalisasi dilakukan dengan melintasi jarak, keanekaragaman lingkungan dan waktu secara cepat dan mudah. Untuk dapat bersaing dan berhasil dalam lingkungan global yang dinamis, haruslah dibekali dengan kesungguhan, kemampuan dan inovasi serta selalu siap dan waspada dalam menghadapi perubahan lingkungan bisnis yang cepat.

Di era globalisasi ini, dunia bisnis menghadapi lingkungan persaingan yang cenderung semakin turbulen. Peran komunikasi bisnis menjadi semakin sangat penting, yaitu kemampuan membaca, menafsirkan laporan dan informasi dari lingkungan. Disamping kemampuan menyampaikan gagasan, baik lisan maupun tertulis secara sistematik.

Di era globalisasi, keterampilan lintas budaya menjadi tuntutan dan persyaratan, berupa kemampuan berinteraksi dengan berbagai ragam budaya, gaya manajemen / bisnis bangsa lain, maupun kerjasama tim, baik intern maupun dalam suatu aliansi strategis dengan mitra bisnis.

<u>Contoh : Komunikasi berbasis internet</u>

Internet menjadi suatu media komunikasi yang memegang peranan sangat penting dalam perkembangan bisnis, secara garis besar terdapat tiga aktivitas bisnis utama yang dapat dikomunikasikan lewat internet :

a. Membangun Produk.
b. Aktivitas opersional
c. Pelayanan Jasa,

Berbagai aktivitas bisnis dapat dilakukan melalui internet, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Berbagi data internal.
2. Rekruitmen calon pegawai.
3. Memperolah partner bisnis, dan pelanggan.
4. Menemukan informasi eksternal (pihak luar).
5. Pembelian material dan peralatan.
6. Promosi produk dan jasa.
7. Fasilitas penunjang bagi pelanggan.
8. Media kolaborasi dengan partner bisnis.
9. Publikasi perkembangan bisnis.

Komunikasi bisnis berbasis internet, dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, yaitu :

1. Menggunakan e-mail
2. Diskusi melalui Milist (*mailing list*)
3. Membuat suatu group/komunitas
4. Melalui video konferensi
5. Pesan singkat
6. Telepon berbasis internet, dan
7. Transfer data/dokumen

Diunduh dari BSE.Mahoni.com

B. Rangkuman

Komunikasi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti telepon, surat, e-mail, fax maupun komunikasi langsung. Namun dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, memungkinkan orang untuk berkomunikasi melalui berbagai macam media. Tantangan ke depan, bukan saja sekedar menjual produk & jasa perusahaan, tetapi bagaimana menyampaikan pesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan dapat memberikan manfaat kepada banyak orang dari berbagai ragam budaya, latar belakang, dan sebagainya. Proses penyampaian pesan atau informasi tersebut, dapat dilakukan secara satu arah, seperti melalui media cetak atau media elektronik juga dapat dilakukan secara dua arah (interaktif) melalui jaringan internet.

C. Latihan

1. Jelaskan beberapa hal yang harus dihindari dalam berkomunikasi melalui telepon?
2. Jelaskan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam komunikasi bisnis melalui surat?
3. Apakah yang dimaksud dengan *e-Commerce ?*
4. Aktifitas bisnis apa saja yang bisa dilakukan melalui media komunikasi internet?
5. Komunikasi bisnis berbasis internet, dapat dilakukan dengan berbagai macam cara?